

Este trabajo presenta la construcción de un plan de acción como estrategia para la empresa Sky Adventure, para impactar positivamente en la comunidad y el desarrollo local en El Castillo, para mejorar la economía y relaciones de la empresa en la organización local a través de la vinculación entre las actividades económicas, sociales y culturales; el propósito de la estrategia es configurar la operación de la empresa y aplicar nuevas acciones sostenibles para ayudar en el desarrollo de la comunidad y al mismo tiempo aumentar el nivel de sostenibilidad de la normativa C.S.T. Por lo que los objetivos son conocer la situación de los involucrados, determinar qué acciones sostenibles se están practicando y que otras se pueden implementar para mejorar, por medio de la recolección de datos y observación para analizar y desarrollar un plan que implemente la empresa para ayudar en el desarrollo de la empresa.

**Palabras Claves:** Desarrollo Local Socioeconómico, Sostenibilidad, Desarrollo Sostenible, Turismo Sostenible, Certificación de Sostenibilidad Turística.

### **Abstract**

This investigation presents the elaboration of an action plan and strategy for the company Sky Adventure, to generate positively impact on the community and local development on El Castillo, to improve the economy and business relationships in the local organization, with the economic, social and cultural development. The purpose of the strategy is to configure the operation of the company and apply new sustainable actions to assist in the development of the community and at the same time to increase the sustainability level of the rules of C.S.T. The objectives are to ascertain the situation of those involved in the investigation, and determine what sustainable actions are practicing, and which others can be implemented to improve, through data collection and observation, to analyze and develop a plan for the company, to help in the development of the community.

**Keywords:** Socioeconomical Local Development, Sustainability, Sustainable Development, Sustainable Tourism, Sustainable Tourism Certification.



**Instituto Tecnológico de Costa Rica**  
**Carrera de Gestión del Turismo Rural Sostenible**

**Practica de Especialidad para optar por el**  
**Grado de Bachiller en Gestión del Turismo Rural Sostenible**

**Planteamiento de acciones sostenibles en la compañía Sky Trek Adventures en La Fortuna de San Carlos, para mejorar el entorno socioeconómico de la Certificación de Sostenibilidad Turística (C.S.T.), del Instituto Costarricense de Turismo**

**Elaborado por:**

**Jorge Andrés Vargas Salas**

**Profesor Asesor:**

**Keylor Campos González**

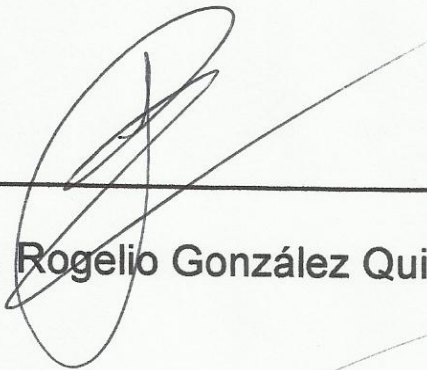
**San Carlos, noviembre 2012**

## **Tribunal Examinador**



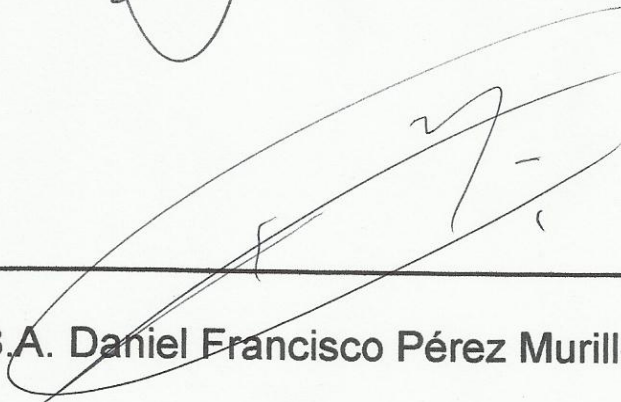
---

**M.Sc. Esteban Ballesterio Alfaro**



---

**M.A.P. Rogelio González Quiroz**



---

**M.B.A. Daniel Francisco Pérez Murillo**

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios Todopoderoso por permitirme llegar hasta este momento tan importante como estudiante, que me dio la paciencia, el tiempo y la vida para poder realizar este trabajo.

A mi familia que siempre inculcaron en mí el deseo de estudiar y por lo que seguiré ascendiendo peldaños en mi vida para cumplir mis sueños y a todas las personas que me apoyaron y me brindaron una mano para la elaboración del proyecto.

A la coordinadora del área de sostenibilidad de la empresa Sky Trek Adventure, Carolina Goodfellow, por su colaboración y su generosidad para la transferencia de información necesaria en la elaboración de este documento.

A todas las personas colaboradoras de la empresa Sky Trek Adventure por permitirme desarrollar el proyecto en su empresa, por su amabilidad y a las personas de la comunidad por su ayuda y buen trato.

Finalmente a todas aquellas personas que de alguna u otra manera colaboraron con la finalización del ciclo lectivo en el Instituto Tecnológico de Costa Rica.

## **Dedicatoria**

Dedico este proyecto de graduación a mi Dios por ser quien guía mi camino y me da la inspiración para seguir luchando cada día.

Con mucho cariño a mis padres, Jorge Luis Vargas Arrieta y Grace Salas Benavides, ya que ellos son la fuente de inspiración y motivación que me impulsan a seguir adelante.

## **Aclaración**

En este documento se utiliza de manera general la categoría gramatical correspondiente a masculino, con el único propósito de agilizar su lectura. No obedece, por tanto, a ningún tipo de discriminación de género.

# Índice

## Contenido

Capítulo I.....	1
1- Introducción.....	1
2- Antecedentes .....	2
2.1 Antecedentes de la empresa Antecedentes de Valle Monteverde S.A. ....	2
2.2Antecedentes de la Normativa de Certificación de Sostenibilidad Turística (C.S.T.) .....	4
2.3 Antecedentes de la comunidad El Castillo .....	5
3- Antecedentes del estudio .....	9
4- Planteo del problema .....	10
5- Justificación del problema .....	10
6- Objetivos de estudio.....	13
6.1 Objetivo General .....	13
6.2 Objetivos Específicos.....	13
7- Alcances y limitaciones .....	14
Capítulo II .....	15
Marco Teórico .....	15
2- Marco conceptual.....	16
3- Relaciones conceptuales para abordar el problema .....	30
Capítulo III .....	31
1-Metodología .....	31
1.1 Tipo de estudio.....	31
1- Descripción del procedimiento para seleccionar a los y las participantes .....	33
2- Descripción de los instrumentos para recolectar la información .....	33
3- Descripción de los procedimientos y técnicas para analizar y sistematizar la información.....	35
5- Descripción de los procedimientos para generar la propuesta.....	36
Capítulo IV.....	38
Resultados .....	38
1- Caracterización de la situación actual de la comunidad El Castillo .....	38
1.1 Infraestructura comunal de El Castillo.....	39
1.2Necesidades .....	43



1.2.1 Instituciones .....	43
1.2.2 Transporte publico .....	44
1.2.3 Educación .....	44
1.2.4 Caminos.....	45
1.2.5 Recursos naturales .....	45
1.2.6 Organización.....	46
1.2.7 Actividades y manifestaciones .....	47
1.3Problemáticas .....	47
1.3.1 Actividades agropecuarias.....	47
1.3.2 Problemáticas sociales en la comunidad .....	49
1.3.3 Costumbres y tradiciones .....	49
1.3.4 Crisis del turismo .....	49
1.3.5 Perdida de Tierras .....	49
1.3.6 El Parque Nacional Volcán Arenal .....	50
1.3.7 El Lago Arenal .....	50
2- Caracterización de la compañía Sky Trek Adventure Arenal .....	53
2.1 Programas y políticas.....	59
2.1.1 Política de compras .....	60
2.1.2 Política de donaciones.....	60
2.1.3 Charlas en escuelas y colegios .....	61
2.1.4Manual de sostenibilidad .....	61
2.1.5 Impacto sociocultural .....	62
2.1.6 Ley de protección del patrimonio arqueológico.....	65
2.1.7 Ley contra la explotación sexual comercial infantil y otras faltas .....	65
2.1.8Normativa CST .....	65
2.1.9 Reciclaje .....	66
2.1.10 Generador de empleo .....	66
2.2 Necesidades en la empresa.....	66
2.2.1 Capacitaciones .....	66
2.2.2 Empeño en la sostenibilidad .....	67
2.3 Problemáticas .....	68
2.3.1 Conocimiento de los términos de sostenibilidad y certificación de sostenibilidad turística.....	68
2.3.2 Gasto de energía .....	68
3- Manual y guía del CST para el ámbito socioeconómico .....	69

3.1 Políticas y programas.....	69
3.2 Producto final .....	70
3.3 Prestación del servicio .....	71
3.4 Beneficios económicos directos .....	71
3.5 Beneficios económicos indirectos .....	71
3.6 Protección del patrimonio cultural .....	72
4- Estrategias y plan de acción .....	73
4.1 Políticas sociales y culturales .....	74
4.2 Políticas socioeconómicas .....	75
4.3 Plan de acción para capacitaciones.....	76
4.3.1 Objetivos:.....	77
4.4 Plan de acción para procesos de reciclaje.....	77
4.4.1 Objetivos.....	78
4.5 Plan de acción para fomentar la cultura, el arte, el deporte y la recreación..	78
4.5.1 Objetivos.....	79
4.6 Plan de acción para crear grupo de mujeres .....	79
4.6.1 Objetivos.....	80
Capítulo V.....	81
1- Conclusiones.....	81
2- Recomendaciones .....	83
3- Bibliografía .....	85
4- Apéndices .....	88
Apéndice 1. Encuesta a los colaboradores de la empresa .....	88
Apéndice 2. Entrevista administrativa .....	89
Apéndice 3. Entrevista a Recursos Humanos, Shirley Castillo .....	90
Apéndice 4. Entrevista a Fermín Ramírez, Presidente de la asociación integral de desarrollo .....	91
Apéndice 5. Encuesta a pobladores de la Comunidad de El Castillo.....	92
Apéndice 6. Capacitaciones a la juventud .....	93
Apéndice 7. Reciclando Sky .....	94
Apéndice 8. Arte, cultura, recreación y deporte para el bienestar.....	95
Apéndice 9. Grupo de Mujeres .....	96
Apéndice 10. Tablas de información .....	97
5- Anexos .....	100
Anexo 1. Manual y guía del entorno socioeconómico del C.S.T. ....	100

Anexo 2. Programa de sostenibilidad de la empresa .....	113
Objetivo general .....	113
Objetivos específicos .....	113
Anexo 3. Política de compras .....	114
Anexo 4. Certificación para la Sostenibilidad Turística .....	118

## Índice de tablas

Tabla 1. Categorización de los atractivos culturales .....	27
Tabla 2. Categorización de los atractivos folclóricos .....	27
Tabla 3. Impactos del turismo .....	28
Tabla 4. Caracterización general de la comunidad de El Castillo.....	38
Tabla 5. Inventario de servicios que ofrece la comunidad de El Castillo .....	39
Tabla 13. Caracterización general de la empresa Sky Adventure en el ámbito socioeconómico.....	54
Tabla 21. Análisis del impacto sociocultural de la empresa Sky Adventure a la comunidad de El Castillo .....	63
Tabla 6. Principales Actividades Económicas de la comunidad de El Castillo .....	97
Tabla 7. Ayuda de la actividad turística en el desarrollo local de la comunidad de El Castillo .....	97
Tabla 8. Principales necesidades que se presentan en la comunidad de El Castillo .....	97
Tabla 9. Principales problemas que se presentan en la comunidad de El Castillo .....	97
Tabla 10. Relación que existe entre la empresa Sky Adventure y la comunidad de El Castillo .....	98
Tabla 11. Beneficios que genera la empresa Sky Adventure a la comunidad de El Castillo .....	98
Tabla 12. En qué más puede beneficiar la empresa Sky Adventure a la comunidad de El Castillo .....	98
Tabla 14. Lugar de procedencia de los colaboradores de la empresa Sky Adventure .....	98
Tabla 15. Nivel de educación de los colaboradores .....	99
Tabla 16. Conocimiento del término de sostenibilidad de los colaboradores de la empresa Sky Adventure .....	99
Tabla 17. Conocimiento del Certificado de sostenibilidad turística por parte de los colaboradores de la empresa Sky Adventure .....	99

Tabla 18. Practican acciones sostenibles en la empresa Sky adventure .....	99
Tabla 19. Se aplican los valores 4s, servicio, seguridad, sinergia y sostenibilidad en las operaciones de la empresa Sky Adventure .....	100
Tabla 20. Beneficios de la empresa Sky Adventure a la comunidad de El Castillo, según los colaboradores de la empresa Sky Adventure .....	100

## Índice de Gráficos

Grafico 1. Principales actividades economicas de la comunidad de El Castillo ....	40
Grafico 2. Ayuda de la actividad turística al desarrollo local de la comunidad de El Castillo .....	41
Grafico 3. Principales necesidades de la comunidad en El Castillo .....	42
Grafico 4. Principales problemas que se presentan en la comunidad de El Castillo .....	43
Grafico 5. Relación que existe entre empresa Sky Adventure y la comunidad de El Castillo .....	51
Grafico 6. Beneficios que genera la empresa Sky Adventure a la comunidad de El Castillo, según los pobladores.....	52
Grafico 7. Que más puede hacer la empresa para beneficiar a la comunidad .....	53
Grafico 8. Lugar de procedencia de los colaboradores de la empresa Sky Adventure .....	54
Grafico 9. Nivel de educación de los colaboradores .....	55
Grafico 10. Conocimiento del termino de sostenibilidad de los colaboradores de la empresa Sky Adventure .....	56
Grafico 11. Conocimiento del Certificado de Sostenibilidad Turística por parte de los colaboradores de la empresa Sky Adventure .....	57
Grafico 12. Se practican acciones sostenibles? .....	58
Grafico 13. Se aplican los valores 4s servicio, seguridad, sinergia y sostenibilidad en las operaciones de la empresa Sky Adventure .....	58
Grafico 14. Beneficios de la empresa Sky Adventure a la comunidad de El Castillo, según los colaboradores de la empresa Sky Adventure .....	59

## Índice de Figuras

Figura 1. Organigrama de la compañía SkyAdventure.....	3
Figura 2. Mapa del El Castillo.....	6

Figura3. Evaluación y puntuación del CST aplicada a la empresa Sky Adventure	12
Figura 4. Desarrollo sostenible.....	19
Figura 5. Mapa Conceptual para abordar el problema .....	30

# Capítulo I

## 1- Introducción

El presente es un estudio que pretende ayudar a la empresa Sky Adventure ubicada en El Castillo de Peñas Blancas, en el tema de turismo sostenible, orientado hacia el Ámbito socioeconómico, para determinar cuales son las relaciones sociales, económicas y culturales entre la empresa y la comunidad aledaña, como las acciones sostenibles que realiza la empresa y las posibles para incorporar.

Un adecuado turismo sostenible lo que busca es que las zonas puedan surgir económica y empresarialmente como destinos turísticos, y que de esta manera puedan administrar sus áreas a un desarrollo económico local, manifestando el buen manejo de las tierras, de forma que se aprovechen todas las actividades económicas, que también puedan conservar y preservar los recursos naturales y culturales con una adecuada gestión ambiental, y promover el desarrollo social y económico de las comunidades involucradas, que los lleve a mejorar la calidad de vida.

El trabajo consta de cinco capítulos. Parte con una introducción del trabajo, el capítulo dos presenta el marco teórico basado en un abordaje conceptual de los temas de interés y su relación. El capítulo tres comprende a la metodología enfocada en las herramientas que se aplicaron a través del desarrollo del documento. El capítulo cuatro presenta los resultados de la investigación y el cinco finaliza con las conclusiones y recomendaciones.

Se realizó un estudio de la situación actual, en el cual se conocen aspectos como necesidades, problemas y relaciones, entre los actores sociales, que operan en el proyecto, también para ayudar a definir las estrategias de la empresa en la operación de la misma, en busca de impactar positivamente sobre la comunidad para el desarrollo local.

Por otra parte en el estudio, se diseñan nuevas estrategias adaptativas a la empresa, donde se busca mejorar los elementos sociales, economicos y culturales en relacion con la comunidad, necesarias para buscar el desarrollo local de manera sostenible con el entorno.

## **2- Antecedentes**

### **2.1 Antecedentes de la empresa Antecedentes de Valle Monteverde S.A.**

Nace la idea en el año 1993 cuando don Rodrigo Valverde Sánchez, firmó un contrato con una televisora para viajar a Perú a instalar torres de radiocomunicación, conocimiento que adquirió en SINART empresa donde laboro por muchos años; dejándole una escuela en todo lo que se refiere a torres de radiocomunicación. En Perú visito lugares que tenían una serie de puentes colgaban de forma rustica, con estas imágenes se regresa a Costa Rica para comentar a sus hermanos (Sky adventures, 2010).

De vuelta a Costa Rica, Don Rodrigo converso las experiencias a sus hermanos Ana Victoria y Fernando, en conjunto lograron visualizar una oportunidad de crecimiento familiar, ya Don Fernando por la relación con la reserva de Santa Elena presentaba inquietudes relacionadas con el ambiente y el turismo, más las experiencias vividas en Perú de Don Rodrigo le proponen a doña Ana y así nace la visión de un proyecto factible en l zona de Monteverde que dio paso a lo que somos hoy (Sky adventures, 2010).

En finales de marzo del 1997 después de enfrentar los obstáculos con los bancos lograron obtener el financiamiento para iniciar el proyecto y se crea la sociedad Valle Monteverde S.A.; con los puentes colgantes bautizados con el nombre SKY WALK (Sky adventures, 2010).

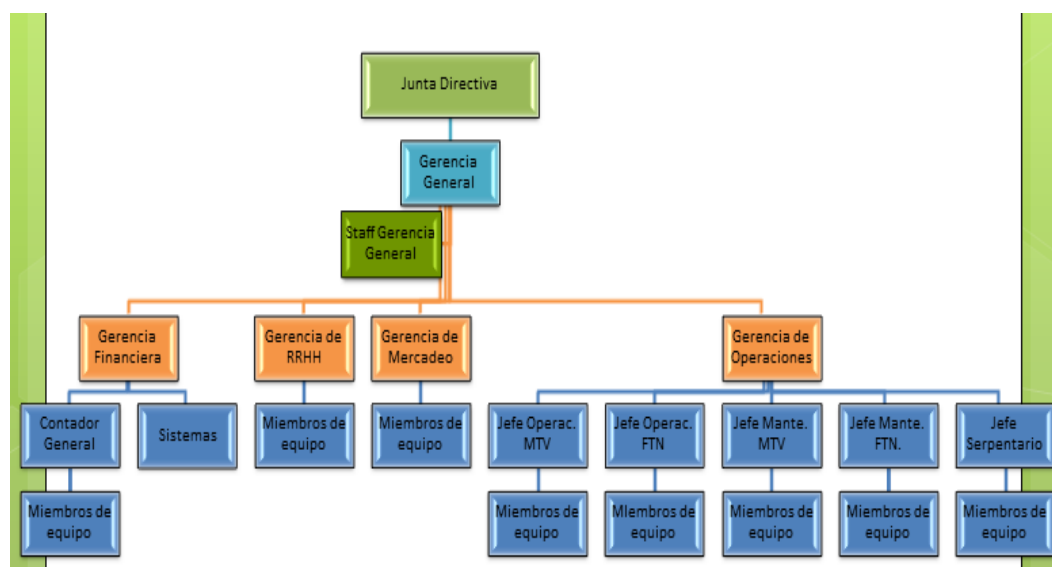
En 1999, gracias al existo de los puentes se incursiona en la nueva idea basada en un sistema de tirolesa o cables que cuelgan de una plataforma a otra

por encima del dosel del bosque a este Tour se le bautizo con el nombre de SKY TREK.(Sky adventures, 2010).

En 2000 los hermanos Valverde deciden expandirse a la Fortuna de San Carlos; con un proyecto de 300 hectáreas de terreno que mezcla la combinación del Sky Walk y Sky Trek sumando una nueva distracción con un sistema de teleférico. La inauguración fue el 09 de abril del 2004.

Asimismo en Agosto de 2008 al presente Valle Monteverde S.A. Inicia un nuevo proceso de innovación y mejora a nivel interno, ejemplo formalizar la filosofía de servicio y mercadeo, seguridad, sostenibilidad y direccionar la sensibilización social, búsqueda de posicionamiento internacional(Sky adventures, 2010).

**Figura 1. Organigrama de la compañía SkyAdventure**



Fuente: (Sky Adventure, 2010)



## **2.2 Antecedentes de la Normativa de Certificación de Sostenibilidad Turística (C.S.T.)**

Costa Rica está caracterizada dentro de aquellos países donde se concentra gran variedad biológica, tanto en fauna como en flora, lo que nos coloca en una posición privilegiada y muy diferente con respecto al resto del continente (Rodríguez, 2012)

El Certificado para la Sostenibilidad Turística (C.S.T.) es un programa del Instituto Costarricense de Turismo (I.C.T.), diseñado para categorizar y diferenciar empresas turísticas de acuerdo al grado en que su operación se acerque a un modelo de sostenibilidad, en cuanto al manejo de los recursos naturales, culturales y sociales (I.C.T., 2012). Dicho galardón es otorgado por la Comisión Nacional de Acreditación con sede en Costa Rica.

Dentro de sus normativas considera cuatro ámbitos externos e internos, primero el físico biológico, el cual abarca las acciones a lo interno de la empresa, como emisiones y desechos de los residuos, protección y conservación de los ecosistemas dentro de las instalaciones de la compañía, el segundo ámbito es el cliente externo, el cual significa el trato al cliente, promoción, la seguridad, información bien detallada, otro ámbito es la gestión del servicio, que se da por medio de capacitaciones a los colaboradores, con manuales, normas y evaluaciones, estrategias de mercadeo y la ética que requiere la seriedad profesional, por último, está el ámbito socioeconómico y es en el que se va a enfatizar esta propuesta, con acciones beneficiosas económica, cultural y saludablemente, generando impactos directos e indirectos a las comunidades y sus habitantes.

Las empresas turísticas que desean ser acreditadas por esta certificación deben seguir un proceso y una serie de pasos que le ayudaran a alcanzar los niveles de sostenibilidad turística. El primer paso es realizar la inscripción ante el Instituto Costarricense de Turismo (I.C.T.), luego se debe cumplir con la legislación y normativa correspondiente, para poder aplicar los procesos, sistemas

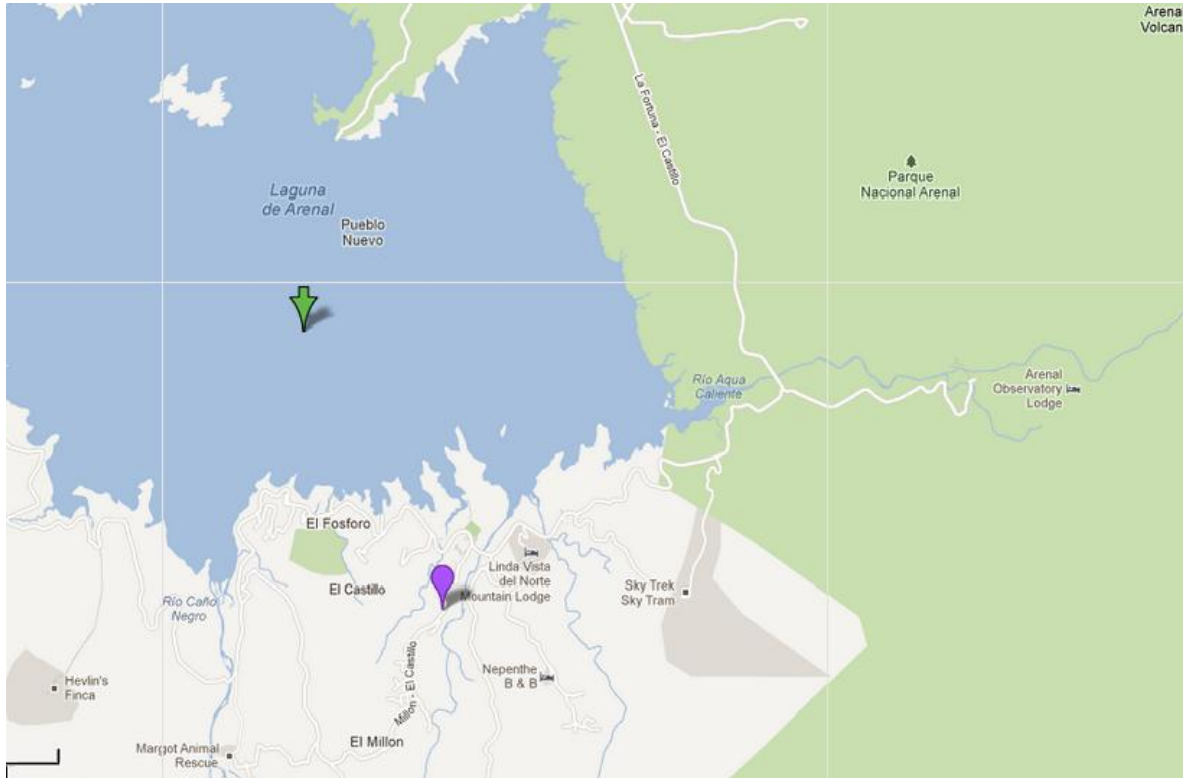
y estándares que llevan a la sostenibilidad ambiental y así obtener la certificación, que se le tendrá que dar un seguimiento con evaluaciones y auditorias para mantener el nivel del C.S.T.

Además es importante mencionar algunas características de este certificado, es totalmente voluntario y gratuito, es sin fines de lucro, además de reducir los impactos ambientales beneficia a todos los segmentos de la empresa y los costos de inversión que sean necesarios, son realmente bajos.

### **2.3 Antecedentes de la comunidad El Castillo**

El cantón de San Ramón pertenece a la provincia de Alajuela en el país centroamericano de Costa Rica. Su historia se remonta desde el siglo XIX y encierra eventos que marcan de una u otra manera el destino de todo el país. Peñas Blancas es el distrito número 13, el cual pertenece la Comunidad del Catillo (Municipalidad de San Ramón, 2012).

**Figura 2. Mapa del El Castillo**



Fuente: Google maps

La historia de la creación del Castillo se remonta al año 1968, después de la explosión del Volcán Arenal, donde empiezan a venir sus primeros habitantes “Don Lolo” y Don Juan Obregón, quienes empezaron a adquirir fincas de grandes extensiones en la Comunidad. Alrededor de 20 años después, debido a la importancia que empezó a tomar el Pueblo de la Fortuna y El Castillo, se crea el Parque Nacional Volcán Arenal, que trajo consigo la compra de tierras por parte del gobierno cercanas al Volcán, lo que obligó a algunos habitantes a desalojar y emigrar de la zona (Ramírez, 2012).

Don Juan Obregón quien fue uno de los pobladores con más hectáreas de fincas en la zona, y deseoso de cumplir el sueño de crear una comunidad sólida y estable, donó una parte de sus terrenos para crear lotes y darlos a las personas que poco a poco llegaban al lugar.

Durante esos años la principal actividad que se realizaba en la zona era la ganadería de leche y el ganado de engorde, actividades que fueron durante muchos años la fuente de abastecimiento económico para las familias del pueblo.

El año 1985 se da la creación de la Escuela de la comunidad tras empezar a incrementarse la población en la zona y años más tarde se da la creación de un pequeño colegio que brinda a las personas la posibilidad de estudiar sin tener que salir hasta La Fortuna, pues el acceso al lugar en estos años era difícil, a causa de que las carreteras eran de tierra y el único medio de transporte era el caballo.

Es hasta el año 1990 que empieza a surgir el turismo como una actividad secundaria y que tras empezar a llegar los primeros visitantes surge la necesidad de crear sitios de alojamiento para las personas interesadas en visitar la zona. Además de esto surge también por parte del Instituto Costarricense de Electricidad la idea de realizar un camino por este Pueblo hasta el Lago Arenal debido a su cercanía. Es gracias a esta empresa que se da una mejora del camino y se empieza a dar aún más las visitas a la zona.

Es un área, que aunque pertenece al cantón de San Ramón, tiene más vínculos hacia las llanuras del norte, donde se encuentra el distrito de La Fortuna, ahí existen áreas protegidas, lagos, lagunas, volcanes, ríos y cataratas, lugares con mucho potencial turístico como se ha estado haciendo desde que el turismo cobró auge.(Montiel, 2011)

La zona es reconocida a nivel mundial por el volcán Arenal, uno de los atractivos turísticos más interesantes en Costa Rica, ya que por varios años ha llamado la atención por su actividad volcánica y por su forma cónica casi perfecta.

La comunidad del El Castillo en La Fortuna de San Carlos cuenta con muchas características, lo que ha convertido en turismo como su principal actividad económica, esto gracias a los recursos naturales como el Parque Nacional Volcán Arenal, el Lago del Arenal, reservas protegidas, ríos, paisajes hermosos y muchas instituciones y empresas turísticas que han desarrollado el turismo sostenible en la zona.

Como toda zona rural, las principales actividades económicas que se desarrollaban en épocas anteriores eran agropecuarias y agrícolas, aunque en El Castillo el turismo tiene un gran auge, las otras actividades continúan siendo importantes, como por ejemplo la siembra de yuca, papaya, ñanpi y también la ganadería, ya sea de engorde o de leche, manteniendo tradiciones que cualifican como una comunidad de turismo rural.

La comunidad del Castillo dio sus primeros pasos en el turismo alrededor de 20 años después de la explosión del Volcán Arenal, pues por la cercanía de este pueblo con el Volcán se lograba ver con mayor claridad las emanaciones de lava que el mismo presentaba en ese tiempo. Las personas empezaron a llegar por sí solas atraídas por el atractivo principal: El Volcán Arenal.

Empresarios de otros lugares del país y algunos extranjeros visualizaron la zona como un potencial turístico; razón por la que se iniciaron las construcciones de hoteles y cabinas para hospedar los turistas que llegaban en significativa cantidad al pueblo.

Muchos de los habitantes de la zona vendieron parte de sus terrenos a inversionistas en su mayoría alemanes para la creación de hoteles; y solo un habitante de la zona Don Jubenal Obregón conservó sus tierras y creó su propio hotel, el cual lo conserva actualmente.

Como pioneros del desarrollo turístico se encuentran los hoteles Observatorio Lodge, Hotel Linda Vista, Hotel Arenal Vista Lodge y Hotel el Castillo.

Actualmente en la comunidad existen alrededor de 25 empresas que brindan el servicio de hospedaje que van desde pequeñas cabinas, hasta lujosos hoteles que brindan servicios y precios distintos de acuerdo a los gustos y necesidades de los turistas (Ramirez, 2012).

Con el desarrollo de la comunidad como destino turístico también se empieza a desarrollar empresas que brindan tours dentro del Pueblo, algunos de sus tours son paseos a caballo, tours educativos del proceso de biodigestor y el

biocompost, además en la zona existe un mariposario, un serpentario donde se brindan tours, y en el Lago Arenal se realizan 2 tours, el kayak y la pesca aunque en menos cantidad que los anteriores. Por otra parte en la comunidad esta Sky Trek, empresa diseñada para brindar tours de aventura como Canopy.

En cuanto a servicio de alimentación existen entre 7 y 8 restaurantes, pero únicamente una pizzería fuera de los hoteles, los demás restaurantes se ubican dentro de los hoteles que hay en El Castillo de La Fortuna.

El uso del suelo presente en las inmediaciones de la empresa, se encuentra delimitada por varias fincas, en las cuáles el uso del suelo predominante es el turístico caracterizado por la presencia de varios albergues de montaña, hoteles como “El Buena Vista” y varias cabinas alrededor de la laguna. Además, que se pueden encontrar otros usos del suelo, que tienen importancia en la zona, como son: el bosque localizado en las partes altas de la cuenca de la laguna Arenal.

### **3- Antecedentes del estudio**

La compañía Sky Adventure incorporo el CST desde el año 2008, adquirió el segundo nivel de certificación por la falta de estrategias sostenibles en el ámbito socioeconómico, que lo que busca es la mejor relación económica, social y cultural entre la empresa y las comunidades aledañas, que ayude al desarrollo de ambas.

Este proyecto busca la manera en que la empresa pueda mejorar las estrategias de relación con la comunidad, generar beneficios directos e indirectos que permitan incrementar el nivel de certificación por sus acciones sostenibles.

La investigación y la recolección de información se basan en las características y necesidades de las comunidades cercanas que se relacionen con Sky, para poder aplicar nuevas estrategias que logren la relación y el desarrollo socioeconómico, y así superar los niveles de C.S.T. actuales en las siguientes evaluaciones de las normativas.

#### **4- Planteo del problema**

¿Cómo adaptar y adecuar acciones sostenibles en el ámbito social, cultural y económico, de la tour operadora Sky Adventure en relación con la comunidad de El Castillo de Peñas Blancas de San Ramón, direccionadas hacia el logro de mayores puntuaciones dentro del proceso de certificación de sostenibilidad turística?

#### **5- Justificación del problema**

La sostenibilidad, como modelo para el desarrollo, plantea la necesidad de satisfacer los requerimientos actuales de la sociedad, sin comprometer el derecho de las futuras generaciones de satisfacer las suyas. En pocas palabras, esto significa que el desarrollo del país no puede basarse en una explotación desmedida de los recursos (naturales, culturales, sociales, etc.) hasta el punto de agotarlos, o destruirlos, con el afán de cubrir las carencias actuales de la población (alimentación, vivienda, salud, empleo, etc.) (C.S.T., 2012).

Los actuales modelos de vida y la globalización tienen como características un crecimiento económico social indefinido, donde el desarrollo local, empresarial y personal busca explotar los recursos naturales, para obtener materia prima indiscriminada, sin medidas, ni límites, considerando los recursos naturales como inagotables.

Luego de tantos años de crecimiento económico a partir de la naturaleza y sin ninguna conciencia ambiental, de los impactos que puedan generar sobre el medio ambiente y la salud de los humanos, ha surgido la necesidad de tomar medidas rápidas para preservar y conservar los recursos tan necesarios para la vida humana, por ejemplo las materias primordiales como el agua, el suelo y el aire. Las acciones sostenibles son la única base con las que cuenta el mundo, para ofrecer un futuro seguro a las nuevas generaciones y que puedan satisfacer sus necesidades.

El I.C.T.(2012), argumenta que para la actividad turística, la sostenibilidad significa una forma de desarrollo de la actividad que permite solucionar las situaciones actuales de riesgo de la industria, y evita las dinámicas de crecimiento que están generando desequilibrios económicos, sociales, culturales y ecológicos. Esta definición en términos operativos, resulta en una interacción balanceada de tres factores básicos de la industria turística:


- El uso apropiado de nuestros recursos naturales y culturales;
- Mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades locales; y
- Éxito económico, que pueda contribuir a otros programas de desarrollo nacional(I.C.T., 2012).

Para alcanzar lo anterior las empresas en Costa Rica tienen la posibilidad de optar por el C.S.T., por lo tanto, la compañía Sky Adventure ha incursionado con esta certificación, para conocer con más detalles sus impactos y adecuarlos a lo que se pueda hacer para mitigar y recompensar los daños.

En su primera evaluación por parte del I.C.T. obtuvieron dos hojas de sostenibilidad, esto por recibir una calificación baja en el ámbito socioeconómico, por lo que ahora es necesario trabajar y enfatizar en las acciones económicas, sociales, culturales y ambientales de la empresa y en relación con las comunidades. En la figura 3 se observa la puntuación obtenida por Sky Adventure.



**Figura3.Evaluación y puntuación del CST aplicada a la empresa SkyAdventure**

Ambito	Evaluación	Puntaje	Peso
Entorno Físico Biológico		61 %	25 %
Planta Física		73 %	25 %
Cliente Externo		80 %	25 %
Entorno Socioeconómico		48 %	25 %

Fuente: (Sky adventures, 2010)

Las nuevas propuestas y estrategias permitirán además de ayudar en el desarrollo local de la comunidad El Castillo involucrándose con sus grupos sociales, en actividades deportivas y culturales, ayudas económicas y otros beneficios ya sean directos o indirectos, también hay que recalcar los beneficios para la empresa, ya que el turismo sostenible ha tomado fuerza en la demanda turística, la promoción y la importancia que le puede dar ala empresa dentro del mercado, para alcanzar la competitividad y el éxito.

La sostenibilidad turística no es sólo una idea o una respuesta a la demanda sino que debe ser entendida como una condición indispensable para competir con éxito ahora y en el futuro(I.C.T., 2012).

El hecho de que el turismo sostenible sea un concepto y una práctica económica en desarrollo, que no cuenta todavía con una base de referencia o parámetros de medición debidamente establecidos y aceptados universalmente, ha permitido que un número significativo de compañías, de manera irresponsable, se aprovechen del auge del turismo sostenible(I.C.T., 2012).

En los últimos años la industria turística ha crecido indiscriminadamente, pensando nada más en la riqueza y en el crecimiento económico, lo que ha llevado a muchos empresarios a utilizar el C.S.T. como una herramienta solamente de mercadeo, y no como un uso sostenible de los recursos y protección para las generaciones futuras.

## **6- Objetivos de estudio**

### **6.1 Objetivo General**

- Proponer un plan de acción de prácticas sostenibles para mejorar el entorno socioeconómico de la normativa del certificado de sostenibilidad turística para la compañía Sky Adventures.

### **6.2 Objetivos Específicos**

- Conocer cuáles son las necesidades, conflictos y relaciones entre la empresa Sky Adventure y la comunidad aledaña El Castillo.
- Identificar las prácticas sostenibles y estrategias de relación social y económica con la comunidad, que realiza y toma en cuenta la compañía, para lograr la certificación de sostenibilidad turística.
- Diseñar estrategias adaptativas a la empresa Sky Adventures, para mejoramiento de las relaciones sociales, económicas y culturales, con las comunidades aledañas a la empresa.

## **7- Alcances y limitaciones**

La investigación se llevara a cabo y abarcara únicamente la comunidad aledaña de la compañía Sky Adventure, El Castillo, la cual es totalmente diferente de las demás, sus características rurales y la cantidad de recursos naturales son factores que determinan el desarrollo de la zona principalmente por la actividad turística. Por lo que se busca solamente la relación de la empresa Sky Adventure con esta comunidad, para lograr la certificación C.S.T. que se otorga a las empresas turísticas por su sostenibilidad.

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico**

#### **1- Antecedentes teóricos del estudio**

La compañía Sky adventure en el 2010, elaboro un manual de sostenibilidad para la empresa, el cual tiene como objetivo definir normas y políticas que deben seguir sus trabajadores para alcanzar el desarrollo sostenible. Y por ser el principal instrumento que utiliza la empresa se debe adaptar en la investigación, ya que permite caracterizarla y conocer sus acciones sostenibles.

Plan nacional de turismo sostenible de Costa Rica (2010-2016), el Instituto Costarricense de Turismo, se encarga de desarrollar planes de turismo sostenible, el cual los pone a disposición de los interesados de forma gratuita. Este documento permite obtener datos importantes de la situación actual del turismo costarricense, además muestra los diferentes trabajos que se crean, como proyectos e ideas que se buscan implementar para el desarrollo sostenible.

Existe un manual práctico para la sostenibilidad hotelera de acuerdo con la normativa CST, creado en el 2012 por la empresa 100-SD, dedicada a dar auditorías a empresa para el desarrollo sostenible, es un plan muy interesante, ya que ofrece a las empresas las soluciones para poder implementar la normativa CST sin problemas, ya que determina y recomienda unas de las mejores estrategias y acciones para lograr la sostenibilidad.

La gestión de empresas turísticas sostenibles, es un libro muy completo para los empresarios que buscan la sostenibilidad de sus compañías y sus actividades turísticas, escrito por varios autores, entre ellos Renato Quesada, Yorlenny Fontana y Alberto Sánchez.

El manual y guía de la normativa de sostenibilidad turística para parques temáticos, que ofrece el I.C.T y el C.S.T., es el principal sistema del programa en este caso para la empresa Sky Adventure, en él se encuentra el formulario de

inscripción, los diferentes procesos, ofrece la explicación en cada punto de la normativa que pide el C.S.T. y además algunas recomendaciones para cumplir con lo que se pide.

La fundación DEMUCA creo en el 2009 una guía práctica para el agente de desarrollo local en Centroamérica y República Dominicana, el cual abarca temas de desarrollo local, social, económico y cultural, lo cual ayuda mucho la elaboración de esta investigación, en busca de incrementar la ayuda en la parte socioeconómica de sus entornos.

Para el año 2006, el autor Amos Bien elaboro Una guía simple para la certificación del turismo sostenible y el ecoturismo, el cual cuenta con varia información importante de las sostenibilidad y de las certificaciones para las empresas de calidad.

Esta La organización Rainforest Alliance, la cual es una gran contribuyente para el desarrollo de turismo sostenible, posee más de 35 mil miembros en más de 55 países; su misión es trabajar para conservar la biodiversidad y asegurar medios de vida sostenibles, entre sus programas se encuentran los de agricultura, silvicultura y turismo sostenible. Posee un manual para las prácticas sostenibles de las empresas.

Trabaja en conjunto con otras entidades y expertos, que han logrado desarrollar un programa de buenas prácticas sostenibles, que trata de unas capacitaciones para los interesados que permite a los empresarios turísticos conocer más de la sostenibilidad y de las prácticas recomendadas para alcanzar la competitividad y la rentabilidad de su empresa, el programa cuenta también con un manual de instructivos para guiar en los procesos de sostenibilidad (Quesada, 2011)

## **2- Marco conceptual**

Dentro de este apartado del planteamiento, se estará realizando un marco conceptual que brinde los conceptos básicos que se necesitan conocer, con el fin

de que se entienda a cabalidad lo que en este proyecto de investigación se quiere desarrollar.

Uno de esos conceptos fundamentales, que está estrictamente ligado al tema es el **desarrollo local**, Gonzales & López, (2012) sostienen que según el Banco Mundial, el desarrollo local es un fenómeno relacionado con personas trabajando juntas para alcanzar un crecimiento económico sustentable que traiga beneficios y mejoras en calidad de vida para todas las personas en la comunidad.

Además la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico establece que el desarrollo local es un proceso por medio el cual, un cierto número de instituciones y o personas locales se movilizan en una localidad determinada con el fin de crear, reforzar y estabilizar actividades utilizando de la mejor manera posible los recursos del territorio o comunidad(Gonzales & López, 2012).

Cuando se usa el concepto de **comunidad**, se hace referencia a conjuntos de personas que comparten elementos entre sí. Puede tratarse de un lugar claramente definido y conscientemente compartido por cada una de las personas que la componen, cuyo origen es principalmente la vecindad. La comunidad es, entonces, un tipo de organización social cuyos miembros se unen para participar de objetivos comunes, donde algunos o muchos de los objetivos individuales se comparten o se identifican con los intereses colectivos(Castillo, 2007).

Para Arce (1963), una **comunidad** es un cierto número de personas en interacción, que tienen ciertos objetivos e intereses en común y algún acuerdo en cuanto a las normas para alcanzar los objetivos y realizar los intereses. En un grupo social como tal es difícil que las personas que comparten mismos intereses no interactúen por lo que esto conlleva a abarcar parte de la vida de cada individuo.

Es importante hacer notar que los individuos de una comunidad, no solo comparten intereses, sino también sentimientos, creencias, costumbres, tradiciones, conocimientos y otros elementos culturales. Así, que en términos generales se puede decir que una de las características fundamentales de la

comunidad es la de poseer cierta cultura propia; sin embargo no todos sus miembros la comparten y la viven con la misma intensidad.

Es sumamente importante considerar también otras definiciones para comprender mejor esta investigación, otro de esos conceptos es el **desarrollo sostenible**, modelo que en los últimos años ha sido aceptado y promovido por muchas entidades para establecer mejores relaciones entre el desarrollo empresarial y el medio ambiente, según la definición dada por la Comisión Mundial sobre Ambiente y Desarrollo (Comisión Brundtland) en 1987, es el desarrollo que asegura las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para enfrentarse a sus propias necesidades(Brundtland, 1987).

Los bosques y los ecosistemas del mundo son sometidos a una destrucción masiva en busca del crecimiento económico, así fue que se empezó a tener una conciencia ambiental y empezaban a aparecer movimientos para la conservación del ambiente, en 1872 se creó el primer parque nacional del mundo: Yellowstone, lo que aseguraba la protección de esta área. Entonces gracias a estas nuevas áreas de conservación, se encuentra el gran potencial que tienen para preservar los recursos, como también para educar, recrear, investigar y disfrute de los visitantes.

Muchas otras áreas del mundo no cuentan con estos sistemas de conservación, lo que las deja vulnerables a la contaminación, deforestación, destrucción de ecosistemas y urbanización; la falta de conciencia y alto crecimiento demográfico son las principales causas de estas problemáticas, ya que la huella ecológica del mundo está superando la capacidad que se tiene para producir y regenerar los recursos naturales, esto porque todo lo que consumimos los convertimos en basura y contaminantes, lo que se debe cambiar, de otra manera terminaría en un caos social.

La primera conferencia de las naciones unidas sobre medio ambiente y desarrollo dio surgimiento a los primeros pasos de sostenibilidad, creando

estrategias y planes para los desarrollos sostenibles y el uso racional de los recursos.

De esta manera van creciendo las políticas sostenibles, en 1992, se celebró la segunda conferencia de la PNUMA, que se convirtió en la primera cumbre de la tierra, en la cual se plantearon los tres principios de sostenibilidad: sostenibilidad ecológica, sostenibilidad social y sostenibilidad cultural y ecológica (Quesada, 2011)

La gran explotación y uso irracional de los recursos naturales en el planeta, está llevando cada vez más a su degradación, por lo que el desarrollo sostenible se ha convertido en un pilar para las economías, donde el compromiso con el medio ambiente y con la cultura sean bases para el desarrollo, ya que si no se toman medidas rápidas y congruentes, y se sigue con prácticas perjudiciales se puede llegar hasta la pérdida de la humanidad.

Figura 4. Desarrollo sostenible



Fuente: (Wulf & Gerber, 2006)

Esta imagen tomada del libro Desarrollo Sostenible: Conceptos y Ejemplos de Buenas prácticas en Europa y América Latina, muestra y explica claramente aquellos elementos que conforman o conceptualizan el término Desarrollo



Sostenible, podemos identificar que este abarca aspectos ambientales, sociales, culturales, políticos y claramente económicos.

**El desarrollo socioeconómico** de las comunidades es uno de los índices que muestra la realidad que afronta la sociedad en sus comunidades, es así que el concepto de desarrollo socioeconómico es indispensable citarlo en el presente trabajo.

El desarrollo socioeconómico es un proceso que ocurre en el tiempo e implica mejoras en las condiciones de vida del ser humano a través de una evolución en los ámbitos económico, cultural, político y social. (García & Arturo, 2003)

El turismo es una actividad que ha ayudado enormemente a estos modelos de desarrollo, ya que muchas de sus empresas incrementan las economías en las zonas donde operan y además buscan hacerlos de manera sostenible, por lo consiguiente se debe definir la actividad turística, al igual que el turismo sostenible.

La Organización Mundial de Turismo (O.M.T.), define que el **turismo** comprende todas las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros. (Organización Mundial de Turismo, 1998)

La actividad turística ha generado un enorme desarrollo para el país, principalmente en la infraestructura como son los servicios básicos, servicios turísticos; por otro lado está el incremento de la economía local, ya que ha generado muchos empleos y negocios directa e indirectamente relacionados con el turismo.

El turismo se ha convertido en una de las principales actividades económicas de Costa Rica, gracias a la gran cantidad de atractivos turísticos que existen, además del compromiso por parte del país en la parte sostenible, a tal

punto de crear una marca país, considerado como un país verde, ecológico y sostenible.

**La sostenibilidad turística** es el aprovechamiento planificado, controlado y racional de los atractivos naturales y culturales que sirven como “materia prima”, para sustentar el armónico desarrollo turístico de un destino, beneficiándose de ello la comunidad anfitriona, sus visitantes y los recursos protegidos (Quesada, 2011).

La principal función de esta actividad es buscar y generar prácticas y acciones para ofrecer impactos positivos y reducir los negativos que se presenten en la empresa turística, para poder incorporar el turismo sostenible, toda empresa debe tener como objetivo empezar a desarrollar la gestión sostenible.

La O.M.T.(2012) define el **turismo sostenible**, como el turismo que tiene plenamente en cuenta sus impactos económicos, sociales y ambientales actuales y futuras, para satisfacer las necesidades de los visitantes, la industria, el medio ambiente y las comunidades receptoras.

La Organización Mundial de Turismo plantea que el turismo sostenible como modelo económico nos lleva a:

- Mejorar la calidad de vida de la población local
- Proveer de mayor calidad de experiencia para el visitante
- Mantener la calidad de medio ambiente del que la población local y los visitantes dependen
- La consecución de mayores niveles de rentabilidad económica de la actividad turística para los residentes locales
- Asegura la obtención de beneficios por parte de los empresarios turísticos

Al igual el Turismo sostenible se conoce como una actividad donde según Quesada (2012) abarca, en principio y de manera principal, el turismo de naturaleza (suave y fuerte), el ecoturismo, el agro ecoturismo y el turismo rural.

El turismo rural es el mejor ejemplo y exponente del desarrollo del turismo sostenible, esto porque se ha convertido en la principal actividad alternativa y que diversifica la economía de las comunidades rurales, además está estrechamente ligado con preservar las culturas y los recursos naturales, de modo que puedan aprovecharlos para el turismo pero sin generar impactos negativos en su entorno.

Es simplemente indispensable abarcar el concepto de **turismo rural**, este tipo de turismo está altamente ligado con el tema de nuestra investigación, y se define turismo rural como la actividad típica del turismo que tiene lugar en un entorno rural, ya sea en poblados pequeños (con menos de 2.000 habitantes) o en las zonas próximas a las ciudades pero alejadas de su centro urbano. (Definicion.de, Turismo Rural: Definicion.de, 2012)

Además según Cabrini (2002) el turismo rural es el deseo de ofrecer a los visitantes un contacto personalizado, brindando la oportunidad de disfrutar del entorno físico y humano de las zonas rurales y, en la medida de lo posible, participar en las actividades, tradiciones y estilos de vida de la población local.

Otro de los tipos de turismo que es de suma importancia para el desarrollo de esta investigación es el **agroturismo** el cual es el alojamiento en una explotación agropecuaria en activo, en la que como actividad complementaria, el turista puede participar en tareas tradicionales propias de la explotación. (Melgosa, 2005)

Igualmente se conoce el agroturismo como al que se realiza en áreas o ecosistemas creados por la mano del hombre, ya sean de producción agrícola, ganadera, forestal o faunística, y las actividades artesanales y de productos elaborados en dichas áreas, con la finalidad de obtener resultados económicos por una parte y por la otra, aprovechar turísticamente los establecimientos agropecuarios, forestales o de crianza de especies diversas, a fin de difundir,

conservar y fomentar las “actividades agrarias”, así mismo, las tradiciones culturales del lugar o de la región. (Román & Ciccolella, s.f.)

Renato Quesada (2011) define al **turismo naturalista**, al que se basa en la naturaleza, incluye un conjunto de actividades que utilizan el ambiente natural como el sitio para una actividad, esto incluye aquellas cuyo propósito es la recreación, el reto personal o el consumo.

El **turismo de aventura** se trata de la actividad turística que implica un viaje hacia un área remota o que incluye un plan donde pueden acontecer hechos inesperados (Definicion.de, 2012). Este tipo de turismo es el que practica la empresa Sky Adventure, la cual es una tour operadora, que vende tours de canopy, caminatas y teleférico.

Una agencia **tour operadora** como lo es Sky Adventure, son empresas u organizaciones comerciales y provee paquetes, productos o servicios turísticos, propios o de terceros, los cuales pueden comprender transporte, estadía y otros (Norma chilena, 2012)

Para detallar más lo que busca la empresa, se debe comentar sobre los conceptos de acreditación, como **la certificación**, es el procedimiento mediante el cual una tercera parte diferente e independiente del productor y el comprador, asegura por escrito que un producto, un proceso o un servicio, cumple los requisitos especificados, convirtiéndose en la actividad más valiosa en las transacciones comerciales nacionales e internacionales. Es un elemento insustituible para generar confianza en las relaciones cliente-proveedor(cesmec, 2012).

La principal certificación en la actividad turística es la que desarrolló el **Instituto Costarricense de Turismo(I.C.T)**, ya que promueve el turismo sostenible por medio del Certificado de Sostenibilidad Turística (C.S.T.), esta institución trabajo junto algunas instituciones públicas y privadas para elaborar la reglamentación de este programa para la sostenibilidad turística. Esta normativa ha sido reconocida por la O.M.T, por ser uno de los mejores programas para lograr

modificar la forma de hacer turismo. Además es un proceso gratis y fácil de incorporar, el instituto ofrece ayuda para todos los pasos a seguir en el proceso de certificación, manuales, guías y hasta planes de desarrollo sostenible para el país.

El **I.C.T** promulga que todas las empresas que sean otorgadas con este certificado obtienen beneficios como: evitar la contaminación, realizan acciones de conservación, consumen productos naturales y biodegradables, reciclan, ahorran agua y energía, promueve las riquezas del país, aportan a la seguridad social, ayudan a las comunidades de donde operan, promueven las tradiciones y costumbres del país (Quesada, Gestion de Empresas Turisticas Sostenibles, 2011).

Se debe citar como un proceso ligado estrechamente con el desarrollo local sostenible, este programa de **Certificación de Sostenibilidad Turística**, un premio para las empresas de turismo por las buenas practicas sostenibles que realizan, y que ha ayudado a estas desarrollarse sosteniblemente, ya que les ofrece la ayuda y una serie de requisitos y normas a cumplir que los llevan a comprometerse con la sostenibilidad turística.

Según el I.C.T. define el C.S.T., como un programa diseñado para categorizar y diferenciar empresas turísticas de acuerdo al grado en que su operación se acerque a un modelo de sostenibilidad, en cuanto al manejo de los recursos naturales, culturales y sociales. (C.S.T., 2012)

Las normativas y requisitos del C.S.T. pedidos por el I.C.T serán los principales instructivos a seguir en esta investigación, principalmente los puntos relacionados con en el ámbito socioeconómico, por ser cada uno de estos los necesarios para llenar las expectativas y cumplir con cada norma para alcanzar el mayor nivel de sostenibilidad turística.

Para la certificación se evalúan cuatro **ámbitos** fundamentales, el primero es el Entorno físico-biológico el cual evalúa la interacción entre la empresa y el medio natural circundante, interesando la implementación de políticas y programas

de sostenibilidad, protección del medio ambiente, entre otros. el segundo ámbito se divide en dos según sea el servicio, la Planta de servicio se refiere específicamente a los establecimientos de hospedaje, donde se evalúan aspectos relacionados con los sistemas y procesos internos de la empresa, en cuanto al manejo de desechos y la utilización de tecnologías para el ahorro de luz y agua, y la Gestión del Servicio se refiere a las agencias tour operadoras y comprende el proceso mediante el cual, la empresa considerando todos los elementos exógenos y endógenos, diseña un producto turístico acorde con las tendencias del mercado y las características propias del país y de las localidades en donde se va a realizar el producto, el tercer ámbito es el Cliente en esta parte se evalúan las acciones que realiza la gerencia para invitar al cliente a participar en la implementación de las políticas de sostenibilidad de la empresa y el cuarto y último ámbito es el Entorno socioeconómico donde se evalúa la identificación e interacción del establecimiento con las comunidades adyacentes, analizándose por ejemplo, el grado en que las empresas turísticas responden al crecimiento y desarrollo de la región, mediante la generación de empleo o el logro de beneficios en pro de la colectividad.

Para cada ámbito mencionado se diseñaron preguntas específicas en forma de cuestionario para evaluar en qué tanto la empresa cumple con los estándares prefijados, cada pregunta representa un elemento de la sostenibilidad que la empresa debe cumplir para clasificar en alguno de los niveles que se han determinado.

Para medir y ubicar los niveles y puntuación se debe hacer una **categorización**, el C.S.T. establece una escala de 0 a 5 y en las que cada número indica la posición relativa de la empresa en términos de sostenibilidad. El obtener el primer Nivel significa que la empresa ha dado el primer paso para integrarse en el camino o proceso de sostenibilidad. Los siguientes niveles corresponden con estados cada vez más avanzados en el proceso específico evaluado, culminando éste con la obtención de Nivel 5, situación en la que se encontraría una empresa considerada como ejemplar en términos de sostenibilidad.

La categorización por Niveles se asocia a una estructura gradual de incentivos directos que las empresas podrán disfrutar; a mayor nivel mayores beneficios en promoción diferenciada (particular para el C.S.T.) internacional y nacional, capacitación, respaldo para participación en ferias y otros eventos, información y otros más. (Turismo Sostenible, 2011)

Como parte del entorno socioeconómico de la normativa C.S.T., para una empresa tour operadora, debe abarcar varios factores importantes para lograr las buenas prácticas sostenibles, entre ellos está el **Producto final**, conformado por bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, para así lograr un confort material o de espíritu, ya sea de forma individual o satisfaciendo las necesidades, requerimientos del consumidor en este caso el turista (Cardenas, 1986).

**La Prestación de Servicio** de una empresa es el conjunto de interacciones humanas que se dan en el hospedaje, transporte, alimentación, diversiones y enseñanza, como resultado de los desplazamientos transitorios y temporales de personas de fuertes núcleos de población, con propósitos tan diversos como son múltiples las motivaciones humanas. (INA)

Estas actividades y operaciones de una empresa turística busca generar **beneficios directos e indirectos**, ya que el turismo sostenible se divide en dos factores, directos e indirectos, los directos se dividen en estructurales y dinámicos, los cuales abarcan los recursos naturales, culturales, económicos, deportivos y de salud, y servicios de hospedaje, alimento, guías, transporte, etc. El dinámico puede ser cualitativo, ya sea de edad, sexo, origen, estatus social, interés y cuantitativas, como frecuencia, magnitud y tendencia. Los indirectos estructurales abarcan, el desarrollo socioeconómico, finanzas, comunicaciones, transportes, industrias conexas y servicios públicos (Ghinis, 2012).

Otro punto importante que se da en la actividad turística es la protección de los recursos que hacen posible los atractivos turísticos, uno de ellos es el **Patrimonio cultural** de un lugar, el cual comprende las obras de sus artistas, arquitectos, músicos, escritores y sabios, así como las creaciones anónimas,

surgidas del alma popular, y el conjunto de valores que dan sentido a la vida, es decir, las obras materiales y no materiales que expresan la creatividad de ese pueblo; la lengua, los ritos, las creencias, los lugares y monumentos históricos, la literatura, las obras de arte, los archivos y bibliotecas."(UNESCO, 1982)

**Tabla 1. Categorización de los atractivos culturales**

Tipos de atractivos de la categoría Museos y Manifestaciones Culturales
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Museos</li> <li>2. Obras de arte y técnica</li> <li>3. Lugares históricos</li> <li>4. Ruinas y sitios arqueológicos</li> </ol>

Fuente: Núcleo turismo, (INA, 2002)

**Tabla 2. Categorización de los atractivos folclóricos**

Tipos de atractivos de la categoría Folclore
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manifestaciones religiosas y creencias populares</li> <li>2. Ferias y mercados</li> <li>3. Música y danzas</li> <li>4. Artesanías y artes</li> <li>5. Comidas y bebidas típicas</li> <li>6. Grupos étnicos</li> <li>7. Arquitectura popular</li> </ol>

Fuente: Núcleo turismo, (INA, 2002)

Una empresa de turismo genera una serie de impactos económicos, sociales y culturales, Según Renato Quesada (2000), los **Efectos socioculturales** y el impacto del turismo a nivel sociocultural es muy grande y notorio, pues por las características de esta actividad, su carácter multidisciplinario y las relaciones, que generan los turistas cuando viajan, surgen un cumulo de efectos, cuya importancia se hace sentir, principalmente, en la región de destino por su carácter de núcleo receptor de las corrientes turísticas. Los efectos, a este nivel, se asocian entonces a todo lo concerniente a las actividades, facilidades y servicios turísticos que demandan las personas al viajar y poner en funcionamiento el sistema turístico, causando con ello, muchos efectos. La contribución del turismo en el soporte de las comunidades puede generar muchos efectos tanto positivos como negativos.



**Tabla 3. Impactos del turismo**

POSITIVOS	NEGATIVOS
ECONÓMICOS	
Diversificación de la economía	Incremento en costo de vida
Generador de divisas	Aumento de precio en terrenos
Contribuye al producto interno	
Efecto multiplicador	
SOCIALES	
Generador de empleo	Prostitución y drogadicción
Desarrollo de zonas marginales	Cambio de la estructura familiar tradicional
Cambios en los niveles de educación	Generación de rechazo y resentimientos
	Desplazamientos migratorios
CULTURALES	
Conocimiento de otras culturas	Transculturación
Conservación del patrimonio cultural	
AMBIENTALES	
Promueve la conservación	Contaminación
Generación de conocimiento científico	Cambios del comportamiento de especies silvestre

Fuente: Núcleo de turismo (INA, 2002)

Los impactos sobre un destino turístico son inevitables, pero si se puede tratar de llevar estrategias planificadas a un adecuado desarrollo del lugar donde se presenta el turismo. Una buena manera es la **participación comunitaria**, un factor importante para el desarrollo sostenible de las comunidades, donde todos los actores sociales se involucran en los procesos de gestión, ya que todos juntos pueden ofrecer el apoyo necesario para mejorar los negocios y las actividades económicas, por ejemplo, las empresas pueden incorporar en sus planillas mano de obra que venga principalmente de las comunidades más cercanas, y este es uno de los puntos más importantes para lograr la certificación, ya que el C.S.T. pide tener por mínimo un 60% de empleados provenientes de las comunidades aledañas; como también otro puntos en la participación comunitaria están, ofrece alternativas de desarrollo local para mejorar la calidad de vida, incrementar la implementación de los residentes a las actividades locales, educar y capacitar a las personas interesadas sobre temas de turismo y tratar de utilizar la mayor cantidad de proveedores de la zona (Sánchez, 2011).

Como otro punto importante están los **encadenamientos productivos**, uno de los principales puntos de la normativa C.S.T. en el ámbito socioeconómico, es

la relación y ayuda de la empresa hacia el desarrollo local económico de la comunidad donde opera, y una de las mejores estrategias para lograrlo son las cadenas productivas, por esto la empresa debe trabajar en implementar practicas sostenibles y educación ambiental, la diversidad de la oferta turística, conservar los valores locales y tradiciones culturales, impulsar el desarrollo económico y analizar cuáles son sus consumos o materias primas para su operación y dar a conocer cuáles son para ofrecer la oportunidad de nuevos empleos, proveedores locales o ideas de nuevos negocios a los emprendedores, aprovechando todos estos negocios las economías de los locales se van a ver en incremento.

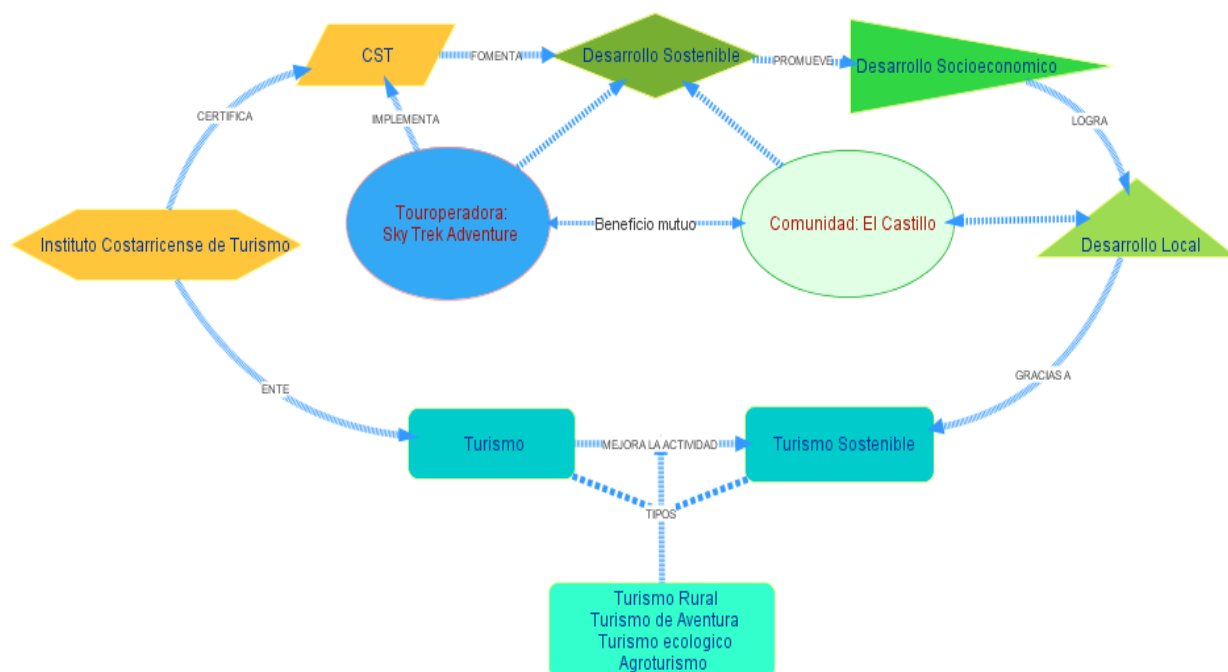
Los **Encadenamientos productivos** permiten la integración espontanea de diferentes sectores de la economía local, lo que propicia una red empresarial a través de un proceso colectivo. Por ejemplo el servicio de hospedaje requiere de proveedores de productos de limpieza, así como proveedores de lencería, entre otro; todo tipo de servicio turístico genera un encadenamiento, ya sea entre sus proveedores o bien entre los mismos servicios turísticos. (Fontana, 2011)

Los planes de cadenas productivas son modelos especialmente para el desarrollo económico local, permite que todos los actores sociales se puedan beneficiar de la actividad económica, aprovechando todas las necesidades y relaciones que pueda tener una empresa con el entorno que la rodea.

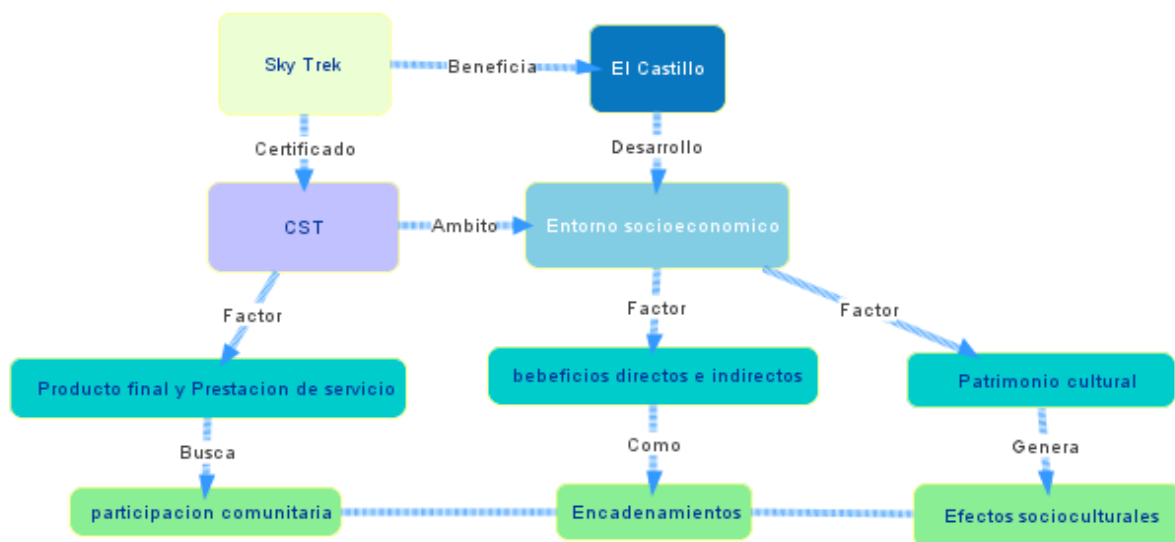
Todos estos términos permiten conocer detalladamente como se puede dar una gestión de empresas sostenibles en relación con las comunidades aledañas, primeramente ayuda en la conservación de la herencia que tiene la región y también genera ventajas competitivas para todos los involucrados, que los llevan a beneficiarse en diferentes áreas.

### 3- Relaciones conceptuales para abordar el problema

Figura5. Mapa Conceptual para abordar el problema



Fuente. Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

## **Capítulo III**

### **1-Metodología**

#### **1.1 Tipo de estudio**

Esta investigación en la mayor parte se enmarca dentro de un tipo de estudio cualitativo, esto para obtener la mayor información posible, y desarrollar una serie de aspectos y estrategias que son ya científicamente aprobados y ayudaran a diseñar el trabajo, para conocer y comprender más profundo las características y relaciones acerca de las estrategias y las acciones sostenibles en la compañía Sky Adventures que se vean relacionadas con las comunidades aledañas; a través de la caracterización de los principales elementos de la investigación, acerca de las cualidades y calidades que atribuyan las acciones puestas en práctica por la empresa, que funcionen como impulsadoras de desarrollo para la comunidad y además de aquellas posibles y que hacen falta en la comunidad para el desarrollo local.

En menor parte se contó con el método cuantitativo, ya que con este método se pudo contar con datos medibles relevantes para el tema de la investigación y conocer cuáles son las percepciones de los actores sociales y cuales influyen o afectan más dentro de las diferentes organizaciones.

El método cuantitativo recolecta datos que son productos de medición, los cuales se representan mediante números (cantidades) y por lo tanto deben analizarse a través de métodos estadísticos. Durante el proceso se busca mantener el máximo control de los datos para evitar explicaciones distintas u opuestas a la propuesta del estudio (hipótesis) y así minimizar el error. En el análisis cuantitativo, la interpretación se da a partir de la hipótesis y los estudios previos (teoría); en donde se trata de explicar cómo los resultados encajan en la teoría (Acuña, 2012).

A través del diseño de estudios e investigaciones cualitativas se logró obtener y definir los análisis para obtener las bases de donde partir un trabajo

adecuado, por medio de este método, la información y conocimiento es construido por el investigador y los involucrados en la investigación, por medio de un proceso interactivo, ya que el investigador debe comprender los puntos de vista de los participantes, recolectar la información en los lugares donde se desenvuelven y esta debe ser útil para mejorar sus situaciones (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 1991).

Una característica importante en el proceso cualitativo es que puede establecer preguntas (hipótesis) antes, durante o después del proceso de recolección y análisis de datos. A diferencia del enfoque cuantitativo que su proceso es más lineal, el enfoque cualitativo tienen un proceso circular o dinámico entre los hechos y la interpretación (Acuña, 2012).

En cuanto al alcance de la investigación, el método que se utiliza es el exploratorio y el correlacional, el primero permite utilizar herramientas para obtener la información necesaria que se pueda encontrar en el sitio para caracterizar las necesidades, oportunidades y potencial turístico. Los estudios exploratorios nos sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 1991).

Este método permitió encontrar afirmaciones de las situaciones actuales de la empresa y de la comunidad, que nos permite conocer, analizar y entender cómo se desarrollan, ya que la relación que se conocía entre ambas era muy poca, y dichos métodos dependen del nivel del conocimiento del problema que se plantea.

Los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 1991). En esta investigación se

escogió este método por su tendencia para analizar enfoques participativos y de relacion en las diferentes partes investigadas y en este caso son las actividades sostenibles entre la empresa Sky Adventure y las comunidades aledañas, principalmente El Castillo, para lograr el desarrollo local, ya que lo que se pretende es crear y determinar las acciones de la empresa para ayudar en el desarrollo de la comunidad.

### **1- Descripción del procedimiento para seleccionar a los y las participantes**

La empresa tuvo como objetivo integrar la certificación de sostenibilidad turística, al poner en práctica acciones sostenibles en cada una de las operaciones de trabajo, pero para alcanzar el nivel más alto del CST, necesita incrementar su nivel de impacto socioeconómico, lo que implica más ayuda y trabajo en el desarrollo local de las comunidades aledañas.

Para analizar la sostenibilidad de la empresa Sky Adventure en el entorno socioeconómico, se ha decidido escoger la comunidad de El Castillo, de Peñas Blancas, de San Ramón, por ser la más cercana y en su caso de las más necesitadas de la zona. También se ha seleccionado a los principales actores sociales, como informantes clave para las entrevistas, como son los gerentes de la empresa que conocen todos los procedimientos y acciones de la empresa, a los diferentes líderes comunitarios que se conocen y se preocupan por el desarrollo local, ya que son los que tienen más influencia en la comunidad, con lo que se buscó obtener experiencias vivenciales desde el punto de vista de los involucrados.

### **2- Descripción de los instrumentos para recolectar la información**

La recolección de los datos requeridos se puede realizar de diversas formas como lo son las entrevistas, encuestas, observación participante, videos, grabaciones, entre otras de esta manera permitiendo la implementación de métodos que permiten la obtención de información confiable y efectiva (Elizarda, 2012)

Se realizaron entrevistas semi estructuradas con preguntas abiertas y cerradas aplicadas a las personas involucradas en las comunidades principalmente a los líderes comunitarios, principalmente al Presidente de la Asociación de Desarrollo, Don Fermín Ramírez, ya que es el más influyente en la zona, con la idea de conocer cuáles son las percepciones sobre la empresa Sky Adventures y la colaboración que ésta le brinda a la comunidad, como también se le aplico a varios colaboradores de la empresa, esto como herramienta para lograr recolectar gran parte de información cualitativa para verificar y analizar lo correspondiente a la investigación, como a Shirley Castillo, Gerente de RH, Carolina Goodfellow Coordinadora de la Sostenibilidad. Se pretende conocer qué tanto realmente la empresa se involucra en actividades de la comunidad y qué tanto ésta ayuda o beneficia a la misma, de acuerdo a sus actividades sostenibles.

La elaboración de encuestas permitió a la investigación, recolectar datos medibles, como en el caso, el porcentaje de empleos que se generan localmente y también el nivel de conocimiento que tienen los colaboradores sobre el tema de sostenibilidad y sus implicaciones. Para la encuesta se eligieron 30 personas en la empresa y 30 en la comunidad aleatoriamente, para lograr obtener las percepciones de la población investigada, como cuales impactos o elementos se presentan mayormente en la comunidad y la empresa.

Las visitas a la empresa y los trabajos de campo permiten evaluar y caracterizar los ámbitos de la normativa C.S.T., y así se pudo analizar y considerar cuales son los puntos altos y bajos de la empresa, para poder tomar medidas en cuanto a las acciones y estrategias sostenibles.

Asimismo, para el soporte teórico de este documento se procedió a realizar una revisión de material bibliográfico que respaldará la investigación y brindará una importante base científica y teórica al documento, también se realizó investigación bibliográfica acerca de prácticas sostenibles del turismo, su aplicación y posibles consecuencias en el entorno, se llevó a cabo revisión referente a conceptos de turismo generales a nivel mundial, nacional y regional. Gracias a las investigaciones en el internet, se consulta gran cantidad de literatura importante que ofrece estudios sobre el tema desarrollado, y además, la ventaja

de este tipo de metodología, como es el cualitativo, permite que estas consultas se desarrollen durante todo el proceso de investigación.

### **3- Descripción de los procedimientos y técnicas para analizar y sistematizar la información**

La investigación realizada consiste en la ayuda del sistema de procedimientos de la sostenibilidad de la turoperadora Sky Adventure la cual será evaluada en diciembre del 2012 por los auditores del I.C.T, por lo que dentro del proyecto, se realiza una caracterización y se determinan las acciones y situación actual de los actores involucrados, luego se procede a elaborar una evaluación de las prácticas y relaciones socioeconómicas sostenibles, y un plan de acción para generar alternativas para poner en práctica varios aspectos dentro de la empresa, que ayuden a beneficiar el impacto sociocultural en la comunidad.

En este caso se utilizaran algunas técnicas para la recolección de la información necesaria, la cual será enfocada tanto en la observación de los procesos de operación de la empresa, como en la opinión de los trabajadores del hotel ya que su punto de vista es sumamente importante para la investigación porque muestra la realidad vivida en el establecimiento día con día.

Por medio de entrevistas profundas y la revisión de algunos archivos con los que cuenta la empresa, se logró determinar varias variables de la investigación, que llevo a conocer más a fondo los diferentes elementos del estudio. Asimismo, la elaboración de las encuestas, para analizar cuál es la situación actual, y tabulación para la sistematización de la información.

Se recolecto una gran cantidad de información bibliográfica que ayuda al soporte de la investigación, y permite entender más a fondo los conceptos que se van a utilizar para un mejor desempeño del trabajo, además las consultas a temas relacionados, trabajos anteriores y a distintas instituciones que ofrecen un panorama más claro, por medio de métodos, ideas y estrategias para no caer en errores que lleven al fracaso.



La relación social que tiene el investigador con todos los involucrados en la investigación, ha sido debidamente importante para atender todas las áreas de la investigación; se efectuaron 4 visitas a las instalaciones de la compañía y 2 visitas a la comunidad de El Castillo, donde la interacción con los actores sociales, ha dejado una riqueza en conocimiento, además de ser una fuente importante de información sobre las experiencias vivenciales y las situaciones actuales de ambas partes.

En el trabajo de campo se ha podido encontrar las herramientas útiles para generar la información e ideas más relevantes para conocer en detalle las necesidades y así adaptar las estrategias para poder combatir el uso irracional de los recursos naturales y culturales de la zona. “El trabajo de campo consiste en una participación intensa, en largos periodos con los sujetos en estudio, por lo que se requiere de un registro detallado de todos los acontecimientos, lo mismo que su análisis es minucioso”. (Barrantes, 2009). Por lo que el ingreso al campo es sumamente importante para la obtención de datos reales y específicos, lo que sin duda enriquece la investigación a realizar

## **5- Descripción de los procedimientos para generar la propuesta**

De acuerdo con la información obtenida y el orden que se le dio para obtener sus resultados, se procederá a construir una estrategia que permita el desarrollo local a partir de las acciones sostenibles de la empresa.

Una vez obtenida la información de las entrevistas, se procedió a ordenar la información con el fin de darle desarrollo a la investigación y poder fundamentar los objetivos aplicados. La realización de la entrevista se dio para conocer la percepción de los principales actores sociales, en el desarrollo y la relación entre empresa y comunidades para la situación de las economías locales, entre las que se destacan las necesidades, problemáticas y proyectos potenciales, donde la empresa busca tener su impacto con ayuda a la comunidad. Luego las encuestas ayudan y refuerzan esos datos, conociendo cuales se presentan más y cuales

menos y además de conocer la percepción de los colaboradores y de los pobladores.

Por medio del manual y guía de la certificación de sostenibilidad turística para tour operadores que ofrece gratuitamente el I.C.T, se pudo obtener punto por punto las normativas del C.S.T., como algunas recomendaciones y procesos a seguir para alcanzar un nivel apto de certificación por las buenas prácticas sostenibles. Al conocer cada punto que se pide para otorgar el certificado, se procedió a analizar cuáles de estos, se estaban ya formulando en la empresa y en cuales no existía ningún tipo de acción para lograrlo.

Dentro de los esfuerzos para la sostenibilidad de la empresa, en este proceso se hace la incorporación de estrategias y acciones para aumentar la variable del desarrollo económico local, diversificando la ayuda, y los beneficios mutuos entre empresa y comunidades, ya sea con diversidad de estrategias, como políticas, programas y ayudas en relación con la comunidad, y así obtener una puntuación alta en el ámbito socioeconómico.

De acuerdo con lo que se ha planteado en la metodología la información recopilada y procesada está orientada a fortalecer estas relaciones y enriquecer el aspecto del desarrollo local a partir de la planificación de los recursos, organización y elaboración del plan que más se adecue al entorno.

## Capítulo IV

### Resultados

#### 1- Caracterización de la situación actual de la comunidad El Castillo

La actividad económica más importante en la zona es el turismo, otra parte representa a las personas que se dedican al sector público y que trabajan especialmente en instituciones del estado como: la escuela de la comunidad y la clínica del seguro social.

Otro dato igual al anterior corresponde a las personas que no se pueden agrupar en ningún sector productivo desde el punto de vista económico, ya que se dedican a actividades en el hogar.

El nivel de educación de los vecinos del proyecto se comporta de la siguiente forma: un 58.33% de las personas tienen la educación primaria concluida, otro 16.66% tienen la educación secundaria terminada, un 8.33% cuenta con educación técnica, que generalmente es en la rama del turismo y un 16.66% tienen estudios universitarios con especialidades en áreas relacionadas con el turismo(Ramirez, 2012)

**Tabla 4. Caracterización general de la comunidad de El Castillo**

Necesidades	Problemáticas	Actividades	Servicios
<b>Transporte</b>	Problemas sociales	Celebración de días patrios	Escuela y telesecundaria
<b>Caminos</b>	Perdida de actividades agropecuarias	Campeonatos de futbol	EBAIS
<b>Organización</b>	La caza	Turnos	Salón comunal
<b>Educación</b>	Crisis del turismo	Bailes	Vía de acceso lastreada
<b>Actividades tradicionales</b>	Perdida de tradiciones	Concursos de talento	

*Fuente: Elaboración propia*

## 1.1 Infraestructura comunal de El Castillo

La infraestructura comunal que se encuentra en las inmediaciones del proyecto, es la siguiente:

- Puentes sobre el Río
- Iglesia
- Salón Comunal
- Plaza

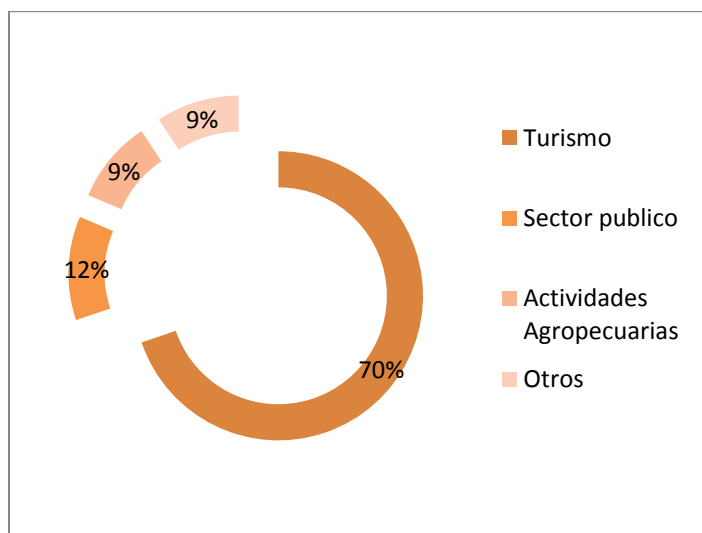
También se cuenta con los siguientes servicios y empresas:

**Tabla 5. Inventario de servicios que ofrece la comunidad de El Castillo**

Hospedaje	Tours	Alimentación	Otros
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cabinas Los Tucanes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tour en lancha</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pizza Johns</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mariposario</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esscense Arenal Hostel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pesca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soda La Mesa de Mama</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pura Vida Spa</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cabinas Las Orquídeas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horse backriding</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tienda de Ropa Americana</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hummingbird nest, B y B</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación de aves</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pulpería El Capiro</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Skies of Arenal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caminatas</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abastecedor El Castillo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Majestic lodge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tours de aventura</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arenal Eco Zoo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arenal Vista Lodge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vista al volcán</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• The Blue Lagoon Spa</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rancho Margot</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jardín Escondido</li> </ul>			

*Fuente: Elaboración propia*

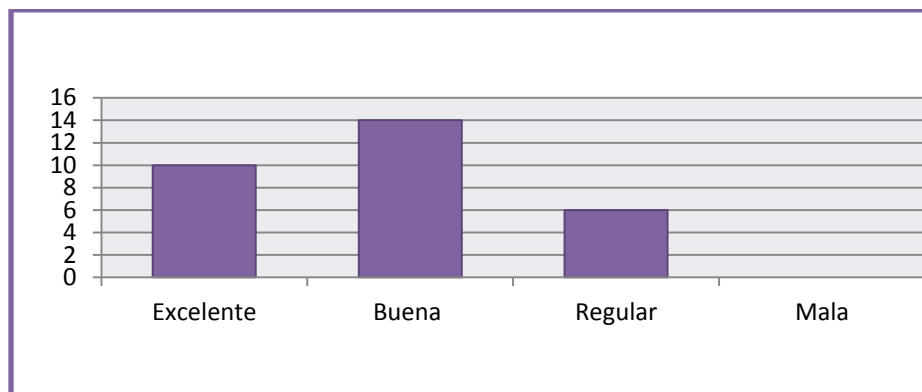
**Grafico 1. Principales actividades economicas de la comunidad de El Castillo**



Fuente: Elaboración propia

El 70% de los pobladores de El Castillo, opinan que el turismo es la actividad que predomina, el restante se divide con un 12% en el sector público, un con un 9% las actividades agropecuarias, al igual que otros tipos de actividades. Se puede apreciar que el turismo es la principal actividad en la zona y la comunidad depende mucho de ella, ya que la actividad agropecuaria es muy poca, otros tienen puestos del estado, como en la educación y la salud, y por ultimo queda una pequeña parte de la población que se dedica a labores del hogar y no se clasifica en ninguna de las actividades económicas.

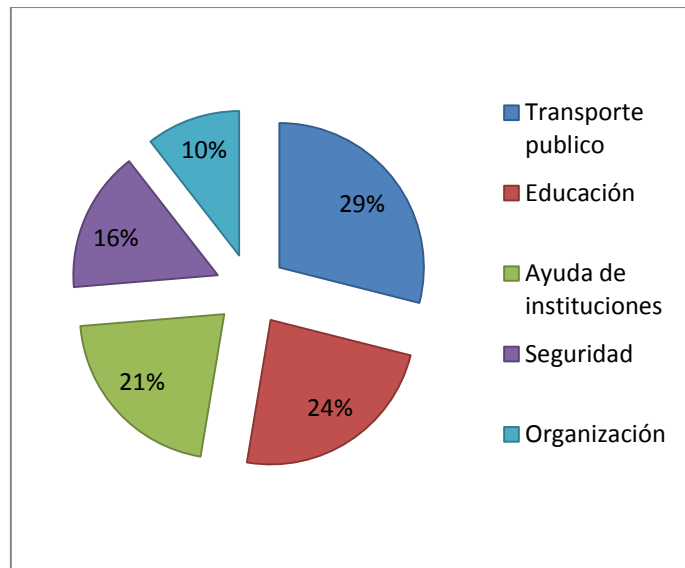
**Grafico 2. Ayuda dela actividad turística al desarrollo local de la comunidad de El Castillo**



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el gráfico, en la encuesta a 30 personas de la comunidad de El Castillo, 12 de los encuestados y la mayoría opina que la capacidad de la actividad turística para ayudar en el desarrollo de la comunidad es buena. Mientras que 10 de ellos piensan que es excelente, Sólo 6 de los encuestados creen que el desempeño es regular o les parece indiferente debido a que no conocen mucho el tema. No hubo resultados desfavorables, es decir que el criterio “Mala”, tuvo un 0% en la encuesta. La actividad turística como generadora de desarrollo en la comunidad ha trabajado muy bien y ha logrado un desarrollo importante incorporando e impactando los aspectos sociales.

**Grafico 3. Principales necesidades de la comunidad en El Castillo**

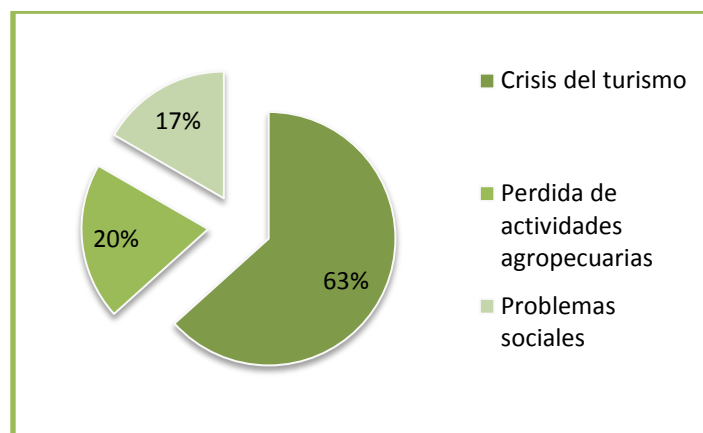


*Fuente: Elaboración Propia*

A los opinantes se les presentaron 5 opciones de necesidades comunitarias, para conocer cuales afectan más en la región. Todas las opciones se consideran como necesidades importantes, el 29% opina que es el transporte público, un 24% está de acuerdo en que es la educación, un 21% se lo dan a la falta de ayuda por parte de las instituciones públicas del estado, un 16% considera a la seguridad como una necesidad y un 10% para la falta de organización dentro de la comunidad.

Es claro, que a como muchos lugares rurales, esta comunidad presenta varias necesidades para los pobladores, y se debe trabajar si se quieren mejorar, trabajar todos en conjunto para lograr el desarrollo que se quiere. No hay alguna que presente una diferencia importante en relación con las demás, por lo que cada una tiene su relevancia e igualdad para tratarlas y mejorarlas.

**Grafico 4. Principales problemas que se presentan en la comunidad de El Castillo**



Fuente: Elaboración propia

Los encuestados mencionaron estar preocupados por la crisis que sufre el turismo, 19 de los encuestados (63%), consideran la crisis como la principal problemática de la comunidad, 6 (20%) de los pobladores opinaron que la pérdida de la actividad agropecuaria afecta a la comunidad, y 5 (17%) cree que los problemas sociales son un factor relevante en la actualidad.

Es importante observar que la actividad turística esta sufriendo una crisis importante en la comunidad, y al ser la principal actividad económica, es considerable la preocupación de los pobladores, ya que dependen de la visitación de turistas. También se aprecia que la pérdida de otras actividades económicas como la agropecuaria, afecta a la comunidad, ya que no hay actividades complementarias que diversifiquen sus economías. Y el otro factor, también relacionado con el turismo, son los problemas sociales, que por la falta de planificación surgen en la comunidad.

## **1.2 Necesidades**

### **1.2.1 Instituciones**

Las zonas rurales se han caracterizado por la gran cantidad de necesidades y por la carencia de servicios públicos, y siempre se ve la falta de ayuda por parte de las instituciones gubernamentales. El territorio de la comunidad de El Castillo,



permanece al cantón de San Ramón, por lo que rige bajo la municipalidad de ese cantón, y principalmente por el consejo de administración del distrito de Peñas Blancas, pero la ayuda que reciben es muy poca o nula, por lo tanto, la comunidad quiere pertenecer al distrito La Fortuna, ya que tienen más vínculos con esta ciudad, por el tema de la cercanía y del turismo.

Sería importante que las acciones institucionales pusieran más énfasis en esta zona, como en todas las áreas rurales del país, ya que hace mucha falta la ayuda que puedan brindar para el desarrollo, al mismo tiempo que estas se benefician de lo que puedan generar en la comunidad, como proyectos y beneficios que se dan en las cercanías de la comunidad. En El Castillo y sus pobladores tienen claro que hace falta la ayuda de instituciones como el MINAET, MAG, MOPT, ICE, ya que son entes muy relacionados con los recursos de la comunidad y con el desarrollo local.

### **1.2.2 Transporte publico**

Una de las principales necesidades presentes en la comunidad es la falta de transporte público, por motivo que los residentes y los empresarios de El Castillo deben trasladarse más de 20 Kilómetros para llegar a la ciudad más cercana, en la cual obtienen sus materias primas y servicios básicos, al no contar con algún tipo de transporte público se dificulta mucho estar moviéndose para cubrir sus necesidades principales.

### **1.2.3 Educación**

La comunidad ha procurado que la zona tenga un desarrollo adecuado, muestra de ello está en la creación de la escuela y el colegio, ya que la educación es un pilar para generar la capacidad necesaria para los jóvenes de hoy en día de enfrentar las situaciones actuales y del presente en sus vidas y en el desarrollo de la comunidad. Aunque se conoce de su importancia, los ciudadanos consideran que la educación que se les imparte a sus jóvenes no es la mejor, las condiciones que tienen sus instalaciones necesitan mayor mantenimiento y los programas de

estudio deben mejorar para que se adecuen a las necesidades de los estudiantes y su entorno.

#### **1.2.4 Caminos**

La carretera principal que comunica la ciudad con más afluencia turística y con servicios públicos, La Fortuna, con la comunidad de El Castillo, se encuentra en mal estado, la mayor parte del trayecto es de lastre, por lo que a causa de las lluvias, de la erosión y el constante paso de todo tipo de vehículos, ha ido afectando el material, provocando muchos daños en la carretera, como los huecos, que hacen difícil el paso de los vehículos y menos los de tipo automóvil.

El problema que se da, es el que el tiempo de viaje aumenta, no sería lo mismo si fuera una pista asfaltada; el deterioro de los vehículos también se hace presente, si todos los días se debe llegar a la zona, el vehículo va a sufrir mecánica y escénicamente; otra consecuencia es la disminución en la visitación de turistas a la zona, este factor externo a las diferentes empresas turísticas afecta a la motivación de las personas en el deseo de visitar el área.

#### **1.2.5 Recursos naturales**

Costa Rica es reconocido mundialmente por ser un destino ecológico, gran parte de su territorio cuenta con mucha naturaleza hermosa, que abarcan ecosistemas que dan paso y hogar a la flora y fauna; El Castillo cuenta con numerosos tipos de estos recursos naturales, principalmente un volcán de los más sorprendentes del país, además de que se ha creado el Parque Nacional Volcán Arenal, el cual cuenta con varias especies importantes de plantas y de animales, algunos en peligro de protección, por eso lo que hace este parque es proteger y conservar el área con importancia ambiental.

Lo que se debe buscar es la puesta de conciencia de las personas de las comunidades aledañas, para que se involucren en los procesos de protección y conservación, también existen otras áreas de importancia natural que se encuentran en manos privadas, ya sea en terrenos de las empresas turísticas o bien en fincas ubicadas en la zona.

Esto se puede lograr con la unión de todos los actores sociales involucrados e instituciones del gobierno, como el MINAET (Ministerio Nacional de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones), ente encargado de regular las actividades medioambientales, y el ICE (Instituto Costarricense de Electricidad), el cual tiene gran aporte a la zona, por contar con el proyecto de la Represa Hidroeléctrica del Arenal, el cual abastece de energía eléctrica gran parte del territorio nacional, y la protección del recurso natural es primordial para mantener sus actividades. Además de su importancia para el desarrollo del turismo sostenible y de toda la actividad turística, por eso los residentes y empresarios de la comunidad deben encontrar la manera de organizarse para formular programas de conservación y así mantener el auge del turismo ecológico.

#### **1.2.6 Organización**

Los movimientos organizativos son realmente importantes cuando se quiere lograr objetivos y metas determinadas, la formación de organizaciones siempre busca algún bien relacionado con todos los integrantes. Una comunidad también tiene la ventaja de organizarse, para apoyarse y trabajar en equipo para lograr cosas importantes.

Dentro de la comunidad de El castillo se puede encontrar el principal movimiento que busca la mejora de la misma, la asociación de desarrollo integral, y entre los integrantes se involucran los principales líderes de la comunidad, los que se preocupan día a día por el desarrollo local. La formulación de proyectos es muy importante, pero es una realidad que existe limitante para llegar a algo concreto, la falta de ayuda social, técnica y financiera, por lo tanto, si es necesario trabajar más en la unión para los trabajos en común que tienen todos los involucrados.

Se necesita promover los movimientos sociales, como grupos u organizaciones dentro de la comunidad, actualmente se cuenta con la asociación, el comité de educación, el cual se involucra bastante en el desarrollo comunal, grupos deportivos, también se está buscando formalizar un grupo de mujeres y de

jóvenes, que les permita interactuar y desarrollar habilidades para el bien social. Otro punto importante es que los distintos empresarios puedan o tomen la decisión de unirse a estos grupos o en la asociación, ya que lograrán beneficios tanto para la comunidad, como para sus empresas que se ubican en ella.

### **1.2.7 Actividades y manifestaciones**

Una verdadera unión y comunión de los integrantes de la comunidad es muy importante para fomentar actividades de valor económico, social y cultural, y además esas actividades fortalecen las relaciones sociales y familiares de los involucrados. Entonces cada acción será importante para realizar actividades que involucren desde los residentes hasta los mismos visitantes.

La ayuda que pueda generar cada miembro de la comunidad, es importante para su desarrollo, como lo que pueda hacer una empresa, como hacer donaciones económicas, premios, integrarse en su gestión y hasta participar de las mismas actividades. Con estas participaciones ayudaran a la unión y al desarrollo de la comunidad por medio de actividades deportivas, artísticas y recreativas.

## **1.3 Problemáticas**

Los problemas y los conflictos siempre se hacen llegar a las comunidades de una manera u otra, situaciones que afectan negativamente a las personas, al ambiente y las actividades económicas, por lo tanto, generan que los afectados tengan que tomar medidas y resolver el problema, aunque algunas veces la dificultad del problema es tan grande que no permite enfrentarlos, por situaciones diversas que solo llevan a más problemas.

### **1.3.1 Actividades agropecuarias**

Las actividades agropecuarias siempre han estado presentes en las economías de las zonas rurales, los campesinos y productores de ganadería y

agricultura, han desarrollado sus tierras para proveer de materias primas a las zonas urbanas, pero a causa de la globalización y de los nuevos modelos económicos en busca de nuevas estrategias para diversificar sus actividades económicas, por la mala situación que sufren los campesinos, ya que sus actividades no son suficientes para la subsistencia de sus familias, por lo tanto, buscan otro tipo de actividad complementaria a la que tiene.

Los suelos de la comunidad de El Castillo, fueron destinados para la producción agropecuaria, sus pobladores tenían la ganadería de engorde y de leche, y los cultivos como sus principales actividades económicas, pero a partir de los años 80 empezó a surgir la actividad turística, gracias a la atracción del Volcán Arenal, así los pobladores incorporaron nuevas actividades relacionadas con el turismo, complementando sus actividades agropecuarias, pero entre más se desarrollaba en turismo, y más aceptación existía en el mercado, mas era la introducción del turismo en la comunidad.

La situación actual de la actividad económica en la comunidad es muy diferente a como era en el pasado, se alcanzó el punto de que el turismo es ahora la principal actividad económica, las personas cambiaron totalmente sus actividades o vendieron sus terrenos a inversionistas turísticos o extranjeros que buscan vivir en la zona.

El problema presente es que la comunidad ahora solo depende de una sola actividad, y aunque es una zona rural, no se desarrollado el turismo rural, el cual impone un modelo de desarrollo económico local y un desarrollo sostenible, por el momento son algunas empresas las que se preocupan por tal situación, ya que una comunidad de este tipo, necesita un desarrollo turístico planificado y controlado, un mal manejo, genera muchos impactos negativos, como dependencia de la actividad, crisis, problemas sociales, perdida de costumbres y tradiciones, uso irracional de los recursos naturales y la contaminación.

### **1.3.2 Problemáticas sociales en la comunidad**

Los problemas sociales son impactos generados por la globalización y por el turismo en comunidades donde es incorporado, la visitación de otras culturas y el desarrollo indiscriminado, son factores causantes de los principales problemas que afectan la cultura de la comunidad y a los mismos turistas que visitan la zona, entre los que pueden citar, la delincuencia, la drogadicción y la prostitución.

El castillo está comenzando a aparecer las problemáticas sociales, algunas personas muchas veces extranjeros o de otras ciudades, están introduciendo drogas a la comunidad, afectando a los jóvenes de la misma y a los turistas, esto lo provoca conflictos sociales, como inseguridad, problemas familiares y empresariales.

### **1.3.3 Costumbres y tradiciones**

Otra de los problemas que se está presentando en la comunidad es la pérdida de las costumbres y tradiciones de la cultura costarricense y de El Castillo, como en casi todo el país, la globalización y las nuevas modas dan paso a que las personas adopten comportamientos y costumbres de otras culturas, principalmente la Norteamericana, por ser el país con más turistas que visitan Costa Rica.

### **1.3.4 Crisis del turismo**

La crisis económica sufrida en los últimos años por todo el mundo, afecta considerablemente la actividad turística, la visitación de turistas a la zona a disminuido mucho, causa de que varias empresas turísticas tienen que tomar medidas en el asunto, hasta el punto de que algunas han cerrado por la falta de actividad, por lo que no pueden subsistir.

### **1.3.5 Pérdida de Tierras**

La necesidad de los pobladores, al verse en malas situaciones, provocaron que tuvieran que vender sus tierras por pequeñas cantidades de dinero. El problema surge ahora, ya que los dueños de las tierras en el pasado vendieron

muy barato por la necesidad y a personas extranjeras, en la actualidad estas tierras poseen un valor económico muy elevado y el uso que se le da es muy diferente.

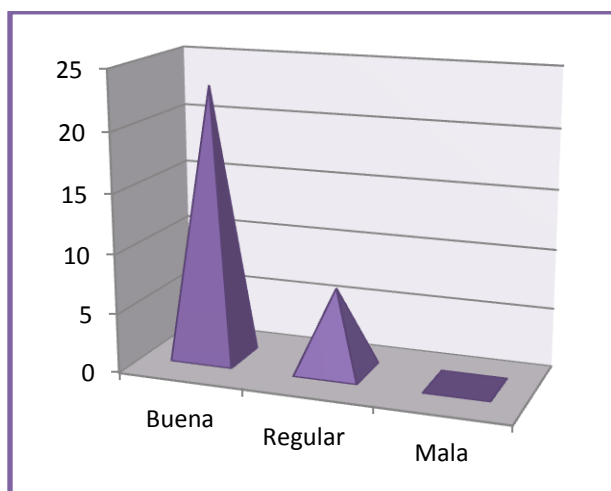
### **1.3.6 El Parque Nacional Volcán Arenal**

Cuenta con escaso personal que pueda garantizar una protección adecuada de los recursos. La infraestructura que posee el área, es relativamente nueva y está en regulares condiciones (un Centro de Visitantes, instalaciones para oficinas y personal, caseta de entrada, senderos, electricidad, agua potable, teléfono, radio comunicador y acceso por agua y tierra), falta equipar el Centro de Visitantes, aún falta por construir más instalaciones y mejorar el acceso por tierra que garanticen seguridad tanto a los visitantes como al personal en caso de una emergencia (Dirección de Planeamiento y Desarrollo del Instituto Costarricense de Turismo, s.f)

### **1.3.7 El Lago Arenal**

No tiene ningún tipo de manejo ni desarrollo al sur, en el área contigua al parque; colocando infraestructura adecuada tales como, vías de acceso al lago, marinas, ente otros, se podría eventualmente dar en concesión a grupos organizados operadores de turismo de la zona.

**Grafico 5. Relación que existe entre empresa Sky Adventure y la comunidad de El Castillo**



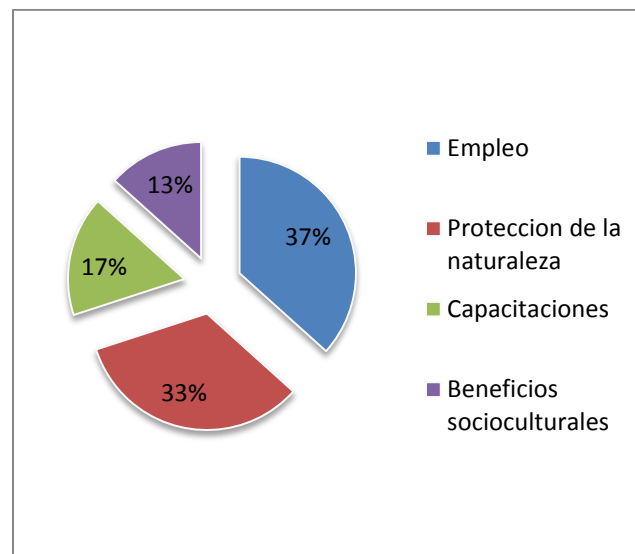
*Fuente: Elaboración propia*

De acuerdo con el gráfico, la encuesta a los 30 ciudadanos da los siguientes resultados: 23 de ellos opinan que la relación empresa comunidad es buena, ya que beneficia a toda la comunidad de El Castillo, 7 creen la relación como regular, ya que no se han visto muy beneficiados por la empresa.

Ninguno de ellos considero que la relación sea mala, por lo que se puede decir, que la empresa Sky adventure tiene entre sus objetivos ayudar a la comunidad y que esta la está recibiendo. Las actividades de Responsabilidad Social Empresarial como donaciones, protección de hábitats y patrocinio de eventos culturales y la generación de empleo son algunos de los mejores beneficios que existen.



**Grafico 6. Beneficios que genera la empresa Sky Adventure a la comunidad de El Castillo, según los pobladores**

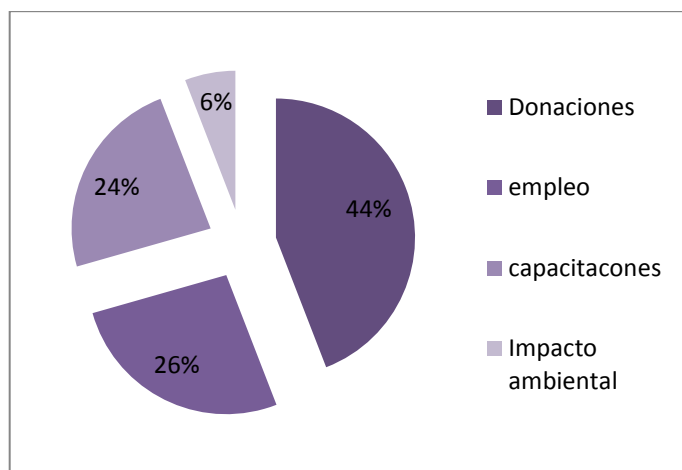


*Fuente: Elaboración propia*

De acuerdo con los resultados obtenidos, los pobladores opinan que el turismo provoca beneficios a la comunidad donde se opere, por lo que opinan que dentro de los principales beneficios que genera Sky Adventure es el empleo y la protección ambiental, considerado por 37% (11) y 33% (10) de las personas encuestadas respectivamente, un 17% (5) considera las capacitaciones y el 13% (4), los beneficios socioculturales.

El daño ambiental se debe a muchas causas como la deforestación y la caza, la empresa es uno de los principales colaboradores en los que la protección a la naturaleza se refiere. Al igual que en la generación de empleo, por lo que ayuda enormemente al desarrollo local, ya que se contrata personal preferiblemente de la zona.

**Grafico 7. Que más puede hacer la empresa para beneficiar a la comunidad**



*Fuente: Elaboración propia*

De acuerdo con los resultados obtenidos, poco menos de la mitad de las respuestas de los encuestados, opinaron 15 veces (44%), que las donaciones puede ser una acción que se puede mejorar para ayudar a la comunidad, ya sea en actividades o eventos que se realicen y para la mejora de infraestructura, 9 veces opinaron (26%), la generación de empleo, aunque se ayuda bastante, requieren de más opciones de empleo, 8 (24%) para las capacitaciones, lo que ayuda a aprender y desenvolver mejor a las personas, y solo 2 (6%) para mejorar el impacto ambiental.

## **2- Caracterización de la compañía Sky Trek Adventure Arenal**

La empresa Sky Adventure es una **Tour operadora**, ya que es aquella que se dedica a brindar servicios de tours que aprovechan correctamente los atractivos turísticos, principalmente turismo de aventura, con tours como canopy, caminas naturalistas y teleférico. La compañía busca el desarrollo sostenible en sus políticas y programas, para trabajar amigablemente con su entorno, la tour operadora, respeta las capacidades de carga del lugar, los valores culturales de las comunidades y protegen el patrimonio turístico nacional. Emplea justa y racionalmente sus equipos, recursos humanos y demás elementos necesarios para la operación de sus servicios, mejoran sus procesos permanentemente en

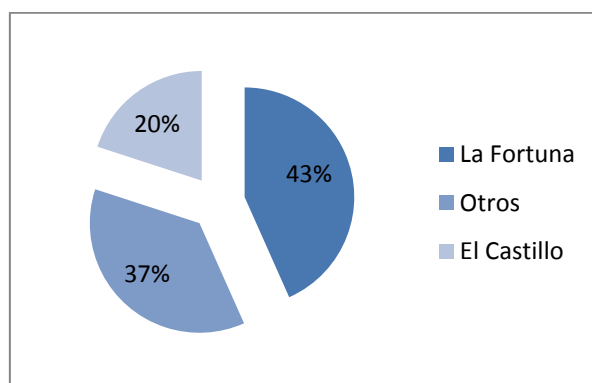
busca del menor impacto negativo posible, y por el contrario, busca generar un impacto positivo a nivel social, económico y ambiental en las zonas turísticas donde opera.

**Tabla 6. Caracterización general de la empresa Sky Adventure en el ambito socioeconómico**

Políticas y programas	Relaciones con la comunidad	Estrategias para la sostenibilidad	Que se puede mejorar
Programa de sostenibilidad	Analiza el impacto sociocultural	Certificado de sostenibilidad turística	Mitigar los impactos e inculcar la cultura
Política de compras	Genera empleo		
Política de donaciones	Protege la naturaleza		Ayuda a escuela y colegio de la comunidad
Código de honor y conducta	Fomenta el desarrollo local y la calidad de vida		capacitar y educar más seguido a los colaboradores y pobladores

Fuente: Elaboración propia

**Grafico 8. Lugar de procedencia de los colaboradores de la empresa Sky Adventure**

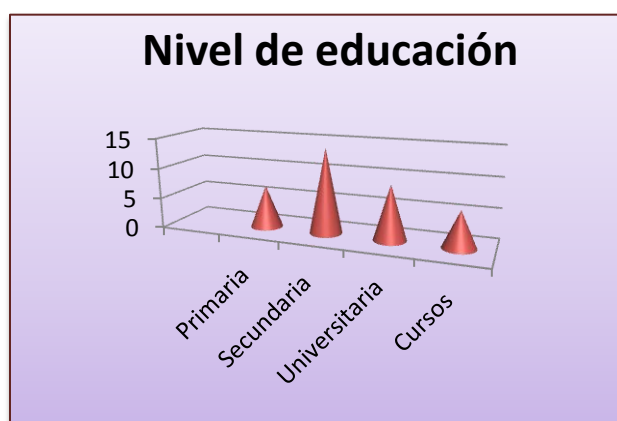


Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la encuesta de los colaboradores de la empresa, en este grafico se demuestra los lugares de procedencia y cuáles son los más usuales. Igualmente se encuestaron 30 personas que trabajan para la empresa. El 43% (13) de los encuestados provienen de La Fortuna, 20% (6) de la comunidad de El Castillo, y un 37% (11) de lugares fuera de la zona norte.

Está claro que la empresa Sky Adventure, se compromete con el desarrollo local, contratando principalmente personal de las comunidades aledañas, por lo que ayuda con el desarrollo y mejora la calidad de vida de sus habitantes. Más de la mitad de los colaboradores encuestados son de la zona (La Fortuna y El Castillo) con 63% y el 37% corresponde a colaboradores que provienen de otras regiones pero igualmente de Costa Rica.

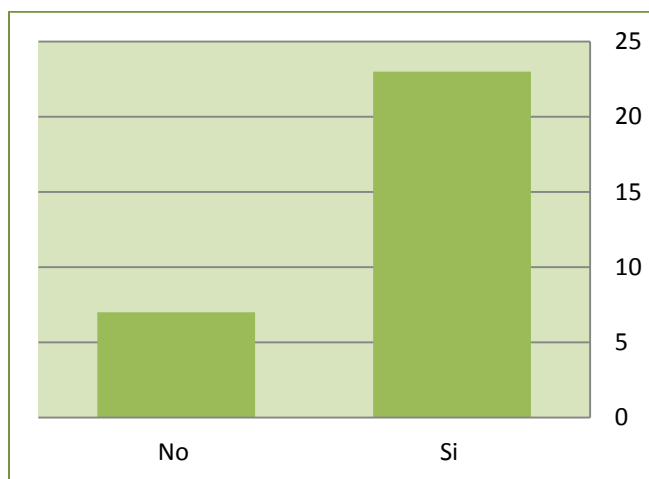
**Grafico 9. Nivel de educación de los colaboradores**



*Fuente: Elaboración propia*

De la encuesta realizada a los colaboradores, para definir cuáles son los niveles de educación, se determinó que de los 30 consultados, 7 de ellos terminaron solamente la primaria, 15 finalizaron la secundaria, 9 obtuvieron estudios universitarios, y entre ellos 6 realizaron algún tipo de curso en el INA

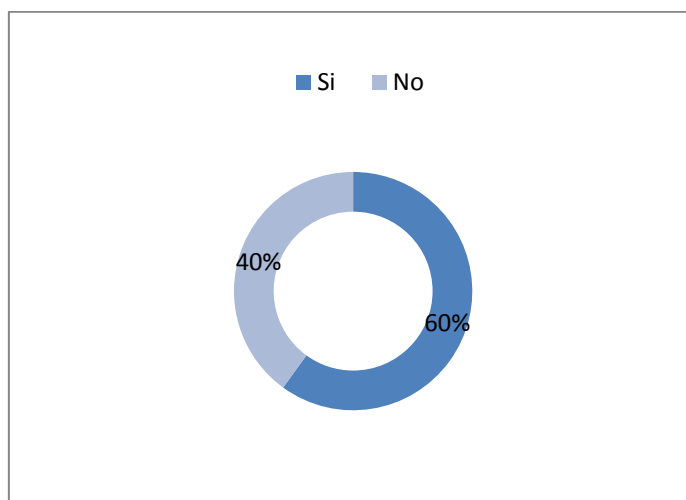
**Grafico 10. Conocimiento del termino de sostenibilidad de los colaboradores de la empresa Sky Adventure**



*Fuente: Elaboración propia*

De los encuestados 77% conoce el tema de sostenibilidad y 23% desconoce el tema. Gran parte de los encuestados es gente que ha tenido algún tipo de instrucción en el tema de sostenibilidad turística, por lo que conocen que significa o que requiere la sostenibilidad. Además de que la empresa está comprometida con el desarrollo sostenible, así que todos los colaboradores deben tener todo el conocimiento necesario.

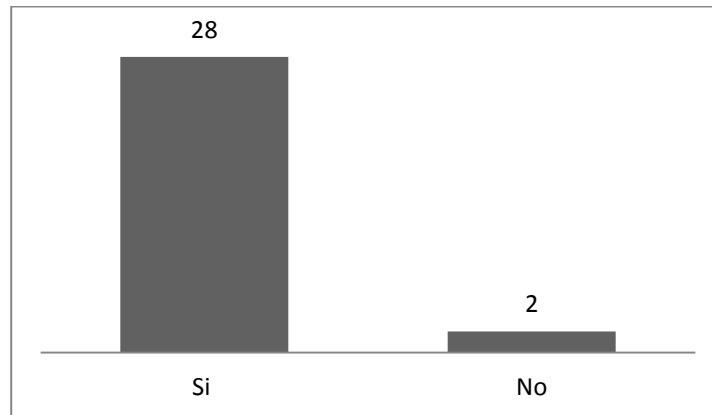
**Grafico 11. Conocimiento del Certificado de Sostenibilidad Turística por parte de los colaboradores de la empresa Sky Adventure**



*Fuente: Elaboración propia*

El tema de la certificación está un poco desconocido por parte de los colaboradores, en la encuesta al personal de Sky Adventure, aunque la mayoría de los encuestados con un 60% (18) conoce de la certificación, resulto un porcentaje considerable de los que no tienen idea cual es el certificado, un 40% (12) no lo conoce. Es un factor importante que todos los colaboradores tengan el conocimiento suficiente sobre la certificación y el compromiso de sostenibilidad de la empresa, por lo que se debe trabajar, para lograr que el 100% conozca la Certificación de Sostenibilidad Turística.

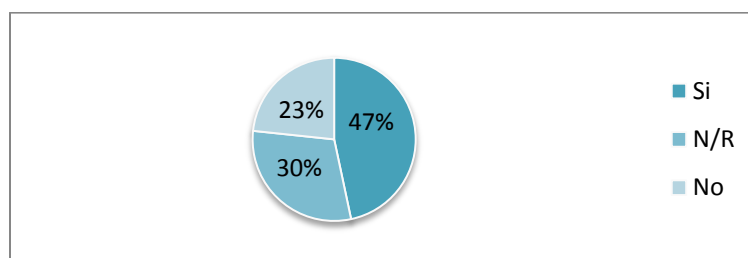
**Grafico 12. Se practican acciones sostenibles?**



*Fuente: Elaboración propia*

La mayoría de los colaboradores practican acciones sostenibles, más del 90% (28) de los consultados, dicen realizar prácticas sostenibles en sus áreas de trabajo, como el ahorro de energía y el reciclaje. Pero algunos si determinaron no practicar alguna acción sostenible, esto por no tener el conocimiento, ni la conciencia suficiente de lo que requiere la sostenibilidad.

**Grafico 13. Se aplican los valores 4sservicio, seguridad, sinergia y sostenibilidad en las operaciones de la empresa Sky Adventure**



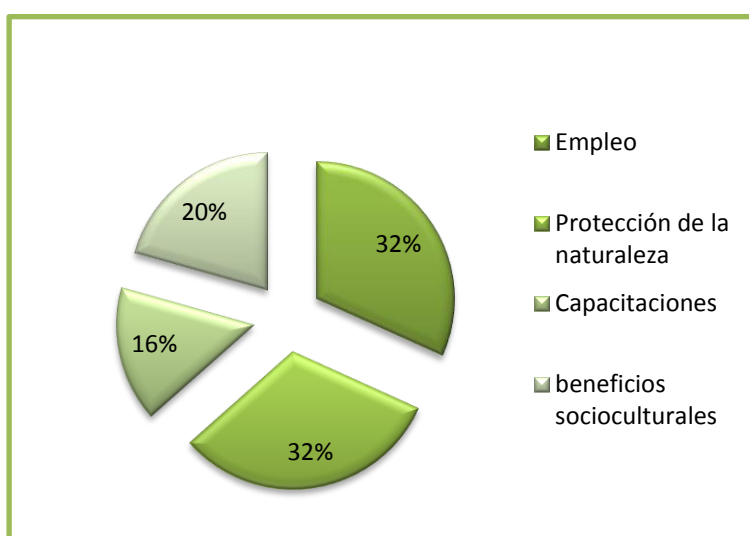
*Fuente: Elaboración propia*

De los colaboradores, un 47% (14) respondieron practicar completamente los valores de la idiosincrasia de la empresa, hasta comentando cuales son, sinergia, servicio, seguridad y sostenibilidad, por otra parte 23% (7) declararon no

conocer cuáles son, y con el 30% (9), simplemente no respondieron, evadiendo la pregunta.

Es importante que los colaboradores aprendan cuales son los valores 4s y que así los puedan poner en práctica en sus labores para un mejor desenvolvimiento y desarrollo de la empresa.

**Grafico 14. Beneficios de la empresa Sky Adventure a la comunidad de El Castillo, según los colaboradores de la empresa Sky Adventure**



*Fuente: Elaboración propia*

Es una empresa de excelente calidad y altamente comprometida con la ayuda y al desarrollo de la comunidad, todos los encuestados opinan que la empresa ayuda buena parte a la comunidad, en la encuesta, en 32% (20) de las ocasiones eligieron el empleo y la protección de la naturaleza cada una, en un 20% (13) los beneficios socioculturales y un 16% (10) se eligió las capacitaciones como los beneficios de la empresa a la comunidad. Por lo que se puede apreciar una satisfacción en los impactos que generan la empresa y la impresión y aceptación de los involucrados.

## **2.1 Programas y políticas**



La compañía Sky procura que la sostenibilidad en sus operaciones, se convierta en un pilar en todas sus áreas, por lo que su dirección está buscando generar la menor cantidad de impactos negativos posibles, de manera que se crean programas y políticas que ponen en acción dentro de las operaciones de la empresa, con objetivos que cumplen para lograr un desarrollo sostenible.

### **2.1.1 Política de compras**

Todo negocio o industria en el mundo necesita de materia prima para sus operaciones, el cual se les dará un proceso para generar el servicio o producto final. En el caso de Sky, deben comprar o adquirir productos de limpieza, alimentos, materiales y mobiliario de oficina, equipo eléctrico y de computación, todos los que hacen posible la operación de la empresa.

La sostenibilidad es un tema que abarca la proveeduría y compras de la empresa, además de que todos estos materiales deben cumplir con características sostenibles, que no afecten a la empresa, ni su entorno y mucho menos en sus procesos de elaboración, por lo que deben garantizar que sean productos de calidad y comprometidos con el medio ambiente.

La empresa creó una política de compras, para que la selección de todos sus proveedores, siga un proceso adecuado, que pida una serie de requisitos y normas, con el objetivo de que estos cumplan con el compromiso ambiental, por lo que la pide que la empresa proveedora y sus productos no tengan ningún impacto en el ambiente y que puedan representar su compromiso sostenible. La empresa busca obtener en su escogencia el producto más correcto, por medio de la comparación de alternativas, por lo tanto la que se adecue a sus criterios, y también por medio de las etiquetas ecológicas, ya que son una manera de obtener y diferenciar los productos con las características sostenibles.

### **2.1.2 Política de donaciones**

La empresa se preocupa por el desarrollo local de las comunidades aledañas, por lo que implemento una política de donaciones, con los principales objetivos, de fomentar iniciativas de los involucrados en las comunidades y de

ofrecer ayuda económica a los más necesitados, principalmente en actividades sociales.

### **2.1.3 Charlas en escuelas y colegios**

Un programa muy importante de la compañía es la formulación de capacitaciones y talleres sobre temas de interés social, para los niños y jóvenes de las comunidades aledañas, que les permita ir desarrollándose como profesionales y así impactando en las situaciones futuras de la comunidad.

La idea consiste en que cada uno de los profesionales en áreas específicas que laboran para la compañía Sky, realicen visitas a los diferentes centros educativos alrededor de las instalaciones, ya sea en El Castillo o en La Fortuna, para dar charlas de temas relacionados con sus áreas profesionales, así cada uno tiene su momento y especialidad para enseñar a los jóvenes de manera interactiva y educativa.

### **2.1.4 Manual de sostenibilidad**

Como parte del compromiso con el desarrollo sostenible, la empresa elaboró el un manual de sostenibilidad, que constituye la normativa ambiental de la empresa, en él se especifican los compromisos ambientales que deben cumplir los funcionarios, proveedores, clientes, en fin toda persona u organización vinculada con la empresa, adquiere el compromiso y la responsabilidad, en conjunto, de velar por un desarrollo sostenible.

El objetivo de este manual es definir las normativas, que regirán la empresa, para lograr un desarrollo sostenible, bajo los principios del aprovechamiento y uso racional de los recursos naturales y mantener las buenas relaciones entre comunidades, gobierno y sectores desarrolladores y del respeto a las culturas locales.

Dentro de las acciones que practica y fomenta la empresa en el ámbito socioeconómico están:

- Lograr que las oportunidades laborales que representan las actividades de la empresa sean aprovechadas principalmente por miembros de las comunidades locales.
- Buscar de modo permanente las relaciones empresariales con micro, pequeñas y medianas empresas locales que oferten los servicios de los que depende la empresa.
- Respetar y contribuir a proteger las manifestaciones de valor cultural de las comunidades locales, e inculcarlo a los clientes.
- Apoyar las iniciativas comunales que se desarrollen bajo un enfoque cultural, ambiental y educativo.
- Inculcar en el personal de la empresa y clientes, el valor de la idiosincrasia costarricense.
- Llevar a cabo proyectos comunitarios que promuevan el desarrollo socio-económico de la población.
- Rechazar cualquier actividad que fomente la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

### **2.1.5 Impacto sociocultural**

Los viajes a diferentes áreas del mundo ofrecen la oportunidad de ver, observar y, pocas veces, participar en culturas y modos de vida extraños a los ojos del turista. Las visitas de miles de turistas a una comunidad generan una serie de impactos económicos, físicos, ambientales y sociales, en los que hay que poner atención, porque el turismo está afectando negativamente, perdiendo muchas veces las tradiciones, por lo que se debe trabajar en conjunto para preservar la cultura local.

**Tabla 7. Análisis del impacto sociocultural de la empresa Sky Adventure a la comunidad de El Castillo**

Elemento	Factor	Impacto	Acción que genera el impacto	Medidas de control o mitigación	Tiempo de aplicación
<b>Cultural</b>	Costumbres y tradiciones	Pérdida de las tradiciones y costumbres que identifican el ser costarricense	<p>El constante contacto con otras culturas ha hecho que se pierda la idiosincrasia costarricense.</p> <p>Se han dejado de lado las tradiciones que identifican nuestra cultura tales como bailes y comidas típicas, dichos, refranes, actividades como fiestas patronales (turnos), corridas de toros, juegos tradicionales, mascaradas, entre otros.</p> <p>Lo anterior ha provocado que otras culturas, incursionen en la forma de vida de la comunidad.</p> <p>Por ejemplo, muchas personas prefieren asistir a sitios donde se promueve la cultura norteamericana, dejando de lado eventos como los turnos u actividades culturales de los pueblos.</p>	1. Apoyar las actividades culturales que se desarrollan en la comunidad, tales como feria Huellas, festival de talentos entre otros que se lleven a cabo.	Anual
				2. Celebrar las fechas patrias, inculcando en nuestro personal y visitantes el valor de nuestras tradiciones, tales como bailes típicos, música con marimba, entre otros.	<p>25 de julio (Anexión de Guanacaste)</p> <p>15 de setiembre (día de la independencia)</p> <p>31 de octubre (día de la mascarada)</p> <p>26 de julio (Commemoración de la erupción)</p>
				3. Realizar actividades en las comunidades aledañas que fomenten la cultura costarricense y las tradiciones del pueblo.	<p>Anual</p> <p>Feria cultural</p>
				4. Comunicar a los clientes sobre nuestras costumbres y tradiciones por medio de la pizarra de sostenibilidad, sala de exhibición en la recepción y página web.	Comunicaciones mensuales
				5. Brindar charlas al personal de la empresa sobre la idiosincrasia de la Fortuna.	Anual
	Alimentación	Reemplazo de las comidas tradicionales costarricenses por comidas foráneas.	Actualmente en muchos restaurantes y sodas de la zona se han remplazado las comidas tradicionales de Costa Rica por	6. Ofrecer a los clientes, como primera opción las comidas tradicionales de Costa Rica como	

			comidas foráneas.  Por ejemplo: se sustituye el desayuno típico costarricense (Gallo pinto) por el desayuno americano o los casados por comidas rápidas como hamburguesas, pizza, entre otros.	Gallo pinto, casados típicos, entre otros. Esto a cargo del Restaurante Chill Out.  7. Brindar a los turistas como valor agregado un producto tradicional de Costa Rica como cajetas de coco y maní, elaborado por miembros de la comunidad.	
<b>Cultural</b>	Idioma	Incorporación de vocablos de otras culturas a nuestro idioma.	El constante contacto con turistas de diferentes partes del mundo ha incursionado en nuestro idioma una serie de vocablos, por ejemplo: Ok, Sorry, cool, party, looby, entre otros.	8. Dar prioridad al idioma español durante la ejecución del tour, brindar las instrucciones en español primeramente.	Diariamente
<b>Social</b>	Empleo	Generación de fuentes de empleo	Para el año 2011 la empresa brinda empleo a 67 personas en el área de la Fortuna de San Carlos, donde más del 60% de del personal es local.	9. Establecer como política de la empresa, dar prioridad al personal local durante el proceso de reclutamiento.	Anual
				10. Llevar a cabo ferias de empleo en las comunidades aledañas, con el fin de ofrecer nuevas oportunidades laborales.	Anual
				11. Brindar y gestionar capacitaciones para la comunidad, esto permitirá formar a la población aledaña, quien eventualmente tendrá prioridad en los puestos vacantes en la empresa.  Lo anterior responde al bajo nivel de escolaridad con que cuenta la comunidad del Castillo, según el diagnóstico expuesto anteriormente.	Anual

Fuente: Análisis del impacto sociocultural, Sky Adventure

### **2.1.6 Ley de protección del patrimonio arqueológico**

Costa Rica Sky Adventures se autodefine como fiel defensor de nuestro patrimonio nacional arqueológico, ante lo cual se compromete a proteger todos aquellos bienes culturales que sean producto de las actividades de los grupos humanos del pasado. Es por esto que procederá con vehemencia ante cualquier situación que amenace el patrimonio nacional arqueológico.

### **2.1.7 Ley contra la explotación sexual comercial infantil y otras faltas**

Costa Rica Sky Adventures, se declara defensora de la integridad y los derechos de los costarricenses, en general, adultos, adolescentes, niños y niñas, por lo que regirá sus actividades turísticas bajo los más estrictos lineamientos a las leyes N° 8204 de Estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, legitimización de capital y actividades conexas; N° 7476 contra el Hostigamiento Sexual en el empleo y la docencia y la Ley N° 7899 Contra la Explotación Sexual Comercial Infantil.

La empresa firmó el código de conducta para la protección de niños, niñas y adolescentes contra la explotación sexual comercial en viajes y turismo, el día 22 de Junio del 2007. Este código es una iniciativa internacional cuya Secretaría Técnica se encuentra ubicada en Nueva York, a cargo de la Organización Mundial de Turismo, ECPAT y UNICEF. En nuestro país cuenta con el apoyo técnico de la Fundación Paniamor.

### **2.1.8 Normativa CST**

Esta normativa se ha convertido en una herramienta esencial para desarrollar el turismo sostenible, un mercado fuerte en Costa Rica, Sky adventure incorporo la normativa para parques temáticos, actualmente cuenta con un nivel de tres hojas de sostenibilidad turística, y muy pronto tiene una auditoria y evaluación, por lo que se está trabajando en aspectos débiles para mejorarlos y obtener una mayor puntuación del CST.

### **2.1.9 Reciclaje**

El reciclaje es una de las acciones más prácticas y que más ayudan a disminuir los impactos negativos en el medio ambiente, y en un mundo donde todo es consumo y más consumo, generando toneladas de basura diaria, degradando el ambiente del mundo.

Sky Adventure tiene un fuerte compromiso ambiental dentro de sus instalaciones y actividades, por eso posee un plan de manejo de desechos, el cual cada colaborador tiene en cuenta en sus acciones diarias, se encargan de separar los desechos, ya sea vidrio, plástico, papel y cartón, luego son llevados a un centro de acopio de mujeres ambientalistas, y los desechos orgánicos son procesados en las instalaciones para crear el Compost.

### **2.1.10 Generador de empleo**

La empresa siempre busca generar beneficios socioeconómicos a las comunidades en las que opera, y uno de los más importantes es aumentar en lo posible de lo que se pueda el empleo a personas locales, ya que si la empresa se beneficia del entorno de la comunidad y sus recursos, también debe generar beneficios tanto directos como indirectos.

La compañía Sky Adventure, es considerada como una de las principales generadoras de empleo en la comunidad de El Castillo, además de muchas otras de la localidad de La Fortuna. La empresa conoce la importancia que tienen las personas locales para el desarrollo de la misma empresa, por eso ofrecen facilidades de capacitación y de superación personal a sus colaboradores.

## **2.2 Necesidades en la empresa**

### **2.2.1 Capacitaciones**

Las capacitaciones son una herramienta muy útil, para la mejora del desempeño de los colaboradores y para la innovación en los procesos de la empresa, todos los departamentos y sus trabajadores deben estar en constante

capacitación, adquiriendo nuevos conocimientos para que se puedan adaptar a las nuevas exigencias del mercado.

La educación de muchos de los colaboradores llega hasta el colegio y algo que les gustaría a ellos son capacitaciones más seguidas, que les ayude a desempeñarse mejor

Muchas veces las empresas no se preocupan por realizar capacitaciones a sus colaboradores, ya que estos se pueden ir de la empresa en cualquier momento, lo que genera inseguridad para hacerlo. Pero si hay que saber de la importancia que tiene para el desarrollo de los procesos de la actividad de la empresa, solo así se puede lograr los objetivos que quiera alcanzar la empresa, cada nuevo conocimiento aplicado ayuda a las operaciones, desde la forma en que se da la limpieza, el mantenimiento, trato al cliente, practicas sostenibles, hasta la administración de la empresa, todos son importantes para la mejora continua.

## **2.2.2 Empeño en la sostenibilidad**

La sostenibilidad es una parte importante en el desarrollo del planeta, si se quiere lograr, debe ser con un compromiso con el medio ambiente y con un deseo de hacer las cosas bien, que exista un equilibrio entre las acciones humanas y los impactos sobre el medio. Falta mayor incorporación de todos los que trabajan en la empresa, para que todos puedan aportar y ayudar, una sola persona no puede con toda la sostenibilidad de la empresa, entonces sí se debe trabajar en el recurso humano.

Las empresas turísticas son de las que más están ayudando al planeta con estos modelos económicos, Sky Adventure tiene un departamento de sostenibilidad a cargo de una persona, gestora ambiental, que se encarga de todo en materia medioambiental y de sostenibilidad. Una empresa no es responsabilidad de una sola persona, si no, de todos sus colaboradores, ya que todas sus áreas y operaciones tienen impactos sobre su entorno, lo más importante es que toda la compañía se pueda organizar como un solo equipo



comprometido y dirigido a la sostenibilidad, que la unión y el trabajo en conjunto faciliten los procesos de operación y las practicas sostenibles.

Costa Rica es uno de los mejores destinos de turismo sostenible en el mundo, por lo que cada parte de la industria turística debe trabajar a fondo en sus problemas sobre la naturaleza y cultura del país, y así convertirse en un ejemplo sostenible a seguir.

## **2.3 Problemáticas**

### **2.3.1 Conocimiento de los términos de sostenibilidad y certificación de sostenibilidad turística**

Varios colaboradores de la empresa no tienen muy claro o nada el significado de sostenibilidad o que es el Certificado de Sostenibilidad Turística, por lo que se debe trabajar en este aspecto para reforzar las bases en la empresa, creo que si se está trabajando por el compromiso y ayuda al medio ambiente, todos los colaboradores deben estar informados y tener claro lo que se está proyectando en la empresa.

También se debe explicar más a fondo el C.S.T. al turista, para que este se informe y lo entienda y ayude en los pasos de sostenibilidad, aunque muchas veces los turistas no quieran escuchar estas cosas, si es muy importante informarlo, y el mejor momento es en las caminatas o en el teleférico, ya que se tiene más contacto con los turistas y el medio ambiente.

### **2.3.2 Gasto de energía**

El ahorro de energía es una acción muy fuerte que se desarrolla en la sostenibilidad, por muchos años el uso irracional de los recursos está llevando al deterioro del planeta, es muy importante poder reducir el consumo de energía y ayudar a disminuir ese impacto.

En las instalaciones hay muchos bombillos, que aunque son de los que ahorran energía, algunas veces permanecen encendidos en el día con ninguna

necesidad, se debe poner atención y velar por apagar cuando no se necesitan y aprovechar la luz natural. También hay un problema con las llaves de los tubos en los baños, puede ser que están dañados o la gente los deja abiertos, pero si muchas veces los colaboradores llegan al baño y se encuentran con el desperdicio del agua a causa de que permanecen abiertas.

### **3- Manual y guía del CST para el ámbito socioeconómico**

El cuestionario de Agencias Tour Operadoras consiste en 108 preguntas, distribuidas en 28 descriptores y 4 ámbitos. Las preguntas reflejan términos de sostenibilidad, de manera que la evaluación consiste en determinar qué porcentaje de las condiciones positivas se están cumpliendo en esta empresa en particular; además de esto, la evaluación incluye una evaluación general y una percepción general para que tanto el empresario como el evaluador puedan definir el porcentaje obtenido por medio del cuestionario.

La guía de aplicación hace referencia a algunas prácticas, para facilitar la puesta en ejecución de medidas de sostenibilidad con arreglo al programa C.S.T.; La evaluación general evalúa proyectos, programas o acciones de la empresa turística.

En cuanto al ámbito socioeconómico, abarca 22 puntos diferentes donde hace relevancia con normas y requisitos para la empresa con relación al beneficio que se genere a las comunidades aledañas. En este se resaltan las políticas y programas, la relación del producto y servicio que ofrece la empresa con la comunidad, como también los beneficios directos e indirectos que pueda generar, y la protección de recursos culturales que existen en la zona donde opera.

#### **3.1 Políticas y programas**

Las políticas y programas de la empresa como ya fueron señaladas anteriormente en la caracterización de la empresa, son factores muy importantes para el desarrollo de la empresa y de la comunidad, cada una en el ámbito

socioeconómico busca la participación de la comunidad en la gestión de la misma y la actividad turística.

El turismo sostenible necesita de estos programas de forma planificada para lograr impactar positivamente en los aspectos sociales, económicos, culturales y ambientales. Por esto es que la empresa tiene políticas y programas como el manual de sostenibilidad, política de donaciones, políticas de compras, código de conducta, programa para monitorear y mitigar el impacto sociocultural, lo que le ayuda mucho en el desarrollo de ambas partes.

Lo que se busca con estos planes es facilitar las operaciones de la empresa y que al mismo tiempo se beneficie a las comunidades adyacentes de esas acciones, mejorando la calidad de vida de la población.

### **3.2 Producto final**

Cada empresa y lugar tiene los recursos necesarios, ya sean naturales o culturales, que al final de sus operaciones y con diferentes procesos se convierte en un producto turístico, en el caso de Sky aprovechan el recurso natural bosque, y se convierte en caminatas naturalistas, y en turismo de aventura con el Canopy, y así desarrollan un negocio importante en la industria turística como un turoperador.

En cuanto a los beneficios al sector local y comunidades aledañas, se destaca la incorporación de los atractivos que poseen, en las operaciones de la empresa, y aunque estas acciones se dan más en tipos de turismo como el ecoturismo, agroturismo y turismo rural comunitario, la empresa incorpora en sus operaciones actividades y acciones de carácter sociocultural, al igual que proveedores de empresas locales, priorizando la compra de materia prima en el ámbito local.

Además es importante la ayuda que puede ofrecer capacitando a las personas locales, con temas que ayuden en el futuro incorporarse en las operaciones de la empresa, desde los potenciales guías hasta futuros gerentes de

una empresa, fomentar e incentivar a las personas emprendedoras, atractivos potenciales, que ayuden a incrementar la oferta en la misma zona.

### **3.3 Prestación del servicio**

En el desarrollo del turismo sostenible, la empresa debe encontrar la manera de que en todas sus acciones, no genere ningún impacto negativo sobre la comunidad, ya que si esto ocurre, la situación y el desarrollo local no mejorara.

La empresa Sky Adventure vela por la ayuda que pueda aportar en sus servicios y operaciones para generar beneficios socioculturales. Por lo que cuenta con un plan para monitorear sus impactos socioculturales y en caso de ser negativo, hay acciones para mitigar el problema. Las principales acciones de este plan son, capacitar a los colaboradores sobre los impactos en el tema sociocultural e informar a las personas locales y visitantes, ya que ayuda a resolver y mitigar el impacto.

### **3.4 Beneficios económicos directos**

La mejor manera en que la empresa turística puede ayudar a fortalecer el desarrollo local, es contratando personas del ámbito local, generando suficiente empleo, y promoviendo la economía de la comunidad. Por lo que va a mejorar las condiciones de vida socioeconómicas de la población local, y por otro lado la empresa se beneficia al tener mejores relaciones con los habitantes de la comunidad.

Actualmente la empresa está generando empleo a personas locales, cuenta con más de 60% de trabajadores del ámbito local, de El Castillo y de la Zona Norte, el resto de colaboradores son de zonas más alejadas, principalmente el valle central.

### **3.5 Beneficios económicos indirectos**

La industria turística es una actividad que trae consigo muchos beneficios al lugar donde opera, todos los habitantes de dicho lugar obtienen algún tipo de ganancia y mejora para su calidad de vida. Por eso una empresa turística donde llegue, debe saber que debe involucrar en sus relaciones productivas a los empresarios locales y a los que producen localmente, para lograr el incremento y el dinamismo de la economía local.

Sky hace valer estos beneficios en su política de compras y en la política de donaciones, en el primero desarrolla una serie de normas a seguir para la selección de proveedores, así como todos esos requisitos que deben tener esas empresas para tener alianzas con la Sky Adventure. La política de donaciones, es un plan muy importante para el desarrollo local de las comunidades, la empresa ayuda con donaciones económicas a diferentes grupos de las comunidades y de la zona, para lograr actividades y proyectos que van de la mano con el desarrollo de la comunidad.

También está el beneficio indirecto a la población local, con las promociones especiales y tarifas reducidas que se dan para las personas nacionales, promoviendo e incrementando así, el mercado nacional.

### **3.6 Protección del patrimonio cultural**

La conservación de los atractivos de patrimonio cultural son debidamente importantes para la actividad turística, esto es un factor indispensable para la cultura local y para mantener la visitación de turistas, por lo tanto, la empresa Sky Adventure se ha dado a la tarea de hacer valer la ley que protege los recursos de patrimonio cultural, dentro de sus operaciones, da a conocer la importancia a los colaboradores y visitantes de preservar estos elementos culturales, prohíbe toda acción que lo degrade y además da a conocer el proceso de demanda en contra del mal uso de estos recursos.

#### **4- Estrategias y plan de acción**

Como se ha puntualizado en esta investigación, se realizó un proceso de construcción y consolidación de plan de acción en la empresa y sus operaciones e impactos en la comunidad, bajo una estrategia de sostenibilidad, es un ejercicio permanente en el que debe de participar todos los actores que se involucran de manera directa e indirecta con la empresa y la comunidad.

Todos los programas y acciones de este Plan responden a la sostenibilidad como visión compartida de futuro y desde esta perspectiva la construcción de la gestión sostenible es, para el caso de Sky Adventure, la suma de estrategias y acciones en pro de la ayuda al desarrollo local y a generar impactos socioculturales beneficiosos en el entorno, propuestas en este plan. Sin embargo, en términos puntuales se tienen especial importancia los programas de ayuda e incorporación de los pobladores, principalmente los jóvenes y mujeres de la comunidad, porque se han fortalecido como excelentes instrumentos para orientar su desarrollo.

#### **Por lo tanto, las líneas de acción que se quieren seguir son:**

- ✓ Promover el impulso y aplicación de incentivos dirigidos en la comunidad, de acuerdo al nivel de desarrollo local socioeconómico y sostenibilidad que se desea alcanzar con respecto al programa C.S.T.
- ✓ Desarrollar programas y acciones puntuales para mitigar el impacto sociocultural, mejorar la calidad de vida de los pobladores, ayudar en el desarrollo local de la comunidad y otros que puedan complementar las acciones, en materia de sostenibilidad en el aspecto económico, social y cultural.
- ✓ Establecer un programa de preparación y capacitación práctica en las, comunidades locales, principalmente en las escuelas y colegios, sobre temas relacionados con manejo de desechos, reciclaje, ahorro energético, biodiversidad, sostenibilidad, y otros.

- ✓ Apoyar a la implementación de un programa de manejo de desechos sólidos, que fomente el manejo y disposición correcta de los mismos en la comunidad y en los hogares de los colaboradores.
- ✓ Impulsar las actividades socioculturales de la comunidad de El Castillo, como costumbres y tradiciones que se han ido perdiendo en el tiempo. Además de actividades de deporte y arte que ayuden en el desarrollo de los niños y jóvenes de la comunidad.
- ✓ Con todas estas prácticas y ayudas se apoya el programa y normativa C.S.T., como mecanismo que busca prácticas amigables con el ambiente y el entorno de la empresa turística.

La formulación de estos planes de acción serán muy útiles tanto para la empresa como para la comunidad, ya que el beneficio será recíproco, por un lado la empresa obtendrá ayuda en su desarrollo social, económico y cultural, y al mismo tiempo la empresa recibe sus beneficios al generar esas oportunidades a la población, ya que los resultados se devuelven en un futuro, como por ejemplo, las festividades culturales, las cuales se pueden incluir en los tours de la empresa, como también los artesanos, el recurso humano que se puede generar a causa de las capacitaciones que se den a los jóvenes.

Las políticas en materia social y cultural que se deben impulsar:

#### **4.1 Políticas sociales y culturales**

- Utilizar prioritariamente la mano de obra local.
- Cumplir con la legislación laboral y de protección y contenido social.
- Respetar la cultura e idiosincrasia locales, rescatando algunas tradiciones para ponerlas en valor turístico.
- Contribuir a mantener las tradiciones culinarias incluyendo platillos típicos.

- Utilizar el producto de artistas y artesanos locales o de la región tanto en la decoración como en la tienda.
- Incorporar los elementos culturales entre los atractivos de la empresa, si es posible con una muestra museográfica sobre tradiciones y leyendas de la vida rurales.
- Contribuir con el mantenimiento de las infraestructuras comunales, que son importantes para la comunidad.
- Apoyar la capacitación de grupos en la comunidad.
- Patrocinar grupos de baile típicos, que contribuyan al mantenimiento de la cultura.
- Incluir a la escuela para contribuir en el desarrollo de la educación y de instalaciones, además de apoyar a los niños, realizando diversas actividades de tipo recreativo-cultural.
- Procurar una interacción entre los clientes y las comunidades cercanas, lo cual evita que se produzca un proceso de aculturación.
- Contribuir activamente en la asociación integral de desarrollo local de la comunidad, con lo que se ayuda en el mejoramiento de las condiciones de vida y desarrollo socioeconómico.

Las políticas que en materia socioeconómica se deben impulsar son:

#### **4.2 Políticas socioeconómicas**

- Generar empleo directo e indirecto en la población local y demás comunidades cercanas.



- Cumplir con la legislación laboral vigente, procurando introducir incentivos y costumbres de consumo que aporten mayor calidad de vida al personal y sus familias.
- Realizar, en la medida de los posibles, algunas compras locales que beneficien microempresas locales.
- Mantener programas y acciones de capacitación que ayuden a la superación personal de empleados de la empresa y potencien la posibilidad de crear iniciativas propias.
- Colaborar con las actividades comunales que procuran recaudar fondos para diversas causas.
- Utilizar los servicios de microempresas locales, así como también los que puedan ofrecer antiguos empleados de la empresa.

#### **4.3 Plan de acción para capacitaciones**

La capacitación es la herramienta por excelencia para fortalecer un desarrollo sano de la industria turística. Para una industria como el turismo, intensiva en servicios, el recurso humano altamente calificado es una condición necesaria en todos los niveles de la actividad. La capacitación es un tema muy relacionado con el sector turístico, con mucha certeza, una empresa turística requiere desplegar un programa comprehensivo de capacitación que cubra desde la educación básica secundaria, la técnico profesional y hasta la universitaria, para asegurar una oferta de capacitación y de formación del recurso humano involucrado directa o indirectamente en la industria turística, no solo mejora el rendimiento presente o futuro de la actividad y la satisfacción de los turistas nacionales e internacionales, sino que hará de la industria , una más competitiva y sostenible.

Lo que se pretende con este plan es conocer las necesidades concretas de capacitación y/o formación en el campo turístico en la comunidad de El Castillo, ya

que serán la base para el desarrollo de programas y proyectos en la zona. En el cual se van a diseñar y ejecutar capacitaciones y asesorías en temas de interés que puedan ayudar a los jóvenes a desarrollarse como profesionales en un futuro, y hasta trabajar para la misma empresa. Temas relacionados como las finanzas, ambientales, idiomas, turismo, gestión empresarial, servicio al turista, calidad, C.S.T., y otros temas vinculados con el desarrollo de la industria turística costarricense.

#### **4.3.1 Objetivos:**

- Capacitar a las futuras generaciones en el tema ambiental para incrementar la mentalidad verde en la comunidad
- Dar a conocer a los jóvenes sobre los puntos importantes a lo que atención al cliente respecta para mejorar el intercambio de información
- Fomentar el emprendedurismo e incentivar las buenas finanzas entre los jóvenes para sus acciones futuras que ayudarían al desarrollo de la comunidad

Ver cuadro plan de acción, apéndice 6

#### **4.4 Plan de acción para procesos de reciclaje**

Sky Adventure posee un gran compromiso ambiental y social dentro de sus instalaciones y actividades. La empresa busca que durante sus operaciones y producción, se genere el menor impacto negativo posible sobre el entorno, al mismo tiempo, se pretende extender a la comunidad estos ideales por medio de la educación de sus empleados y pobladores, para que estos se conviertan en actores de sostenibilidad.

Por esta razón, en esta propuesta se hace un plan para que todos los desechos sólidos producidos por la empresa sus colaboradores y pobladores de la comunidad interesados, sean manipulados y desechados de la mejor manera. El objetivo de este plan es educar a todos nuestros visitantes, personal laboral y pobladores de las comunidades donde se opera, para crear una conciencia

ambiental, exponiéndoles las problemáticas actuales y acciones que se pueden tomar para promover un medio ambiente más sano.

Por lo que se elaboró un plan de recolección de residuos reciclables a través de la comunidad y en los hogares de los colaboradores de la empresa Sky Adventure, el cual consiste en que las personas tomen conciencia de la problemática que tiene la basura, y empiecen a separar sus desechos en los que se pueden reciclar, y cada dos meses la empresa se encarga de recolectar todos los materiales y trasladarlos al centro de acopio.

#### **4.4.1 Objetivos**

- Dar a conocer el proceso de reciclaje que se desea desarrollar en la comunidad para un mejor tratamiento de material de desecho.
- Recolectar materiales de desecho que se puedan reciclar en la comunidad como también en las casas de los colaboradores de la empresa.
- Trasladar los materiales de desecho reciclables al centro de acopio más cercano para su debido manejo
- Dar seguimiento al programa de recolección de desechos en la comunidad del Castillo y casa de los colaboradores de la empresa Sky.

Ver cuadro plan de acción, apéndice 7

#### **4.5 Plan de acción para fomentar la cultura, el arte, el deporte y la recreación**

Inculcar la cultura, el arte y el deporte en la sociedad es verdaderamente importante para un desarrollo sano en todos los factores, fomentar las costumbres y tradiciones de la cultura de la comunidad y de Costa Rica, además de las prácticas de deporte y arte, ya que son pilares para crear ambientes alegres y alejados de problemas en una comunidad.

Esto es posible gracias a todos los involucrados dentro de una comunidad, personas que aman el arte y la cultura, como los artesanos de la comunidad y también a las alianzas de instituciones y la empresa que opere en la zona.

Invertir en cultura es invertir en la gente, también es invertir en bienestar general, en la paz social, en democracia, en el verdadero desarrollo de los pueblos, la cultura es un motor de desarrollo social, económico y humano. Además, es una muestra de que la cultura es el vehículo para construir una cultura de paz, de tolerancia, de respeto, de convivencia. (Ministerio de Juventud, Cultura y Deporte, 2012)

La propuesta dentro del marco cultural de la empresa Sky Adventure, sería mejorar las actividades y procesos culturales que se desarrollan en la comunidad de El Castillo, con acciones que ayuden a recuperar la identidad costarricense y la esencia de la comunidad rural.

#### **4.5.1 Objetivos**

- Fomentar el interés por las festividades cívicas en la comunidad del Castillo para no perder las tradiciones costarricenses
- Ayudar a re-encontrar la cultura propia del Castillo para mostrar la esencia de los pobladores
- Incrementar el deporte entre los jóvenes como actividad de recreación y así alejarlos de los problemas sociales
- Impulsar el arte creativo en la población del Castillo aprovechando las habilidades de los habitantes.

Ver cuadro plan de acción, apéndice 8

#### **4.6 Plan de acción para crear grupo de mujeres**

Un grupo de mujeres es una organización comunitaria, la cual busca formar una microempresa que trabaje por el desarrollo personal, de las familias y de la localidad. La formación y unión de un grupo organizado es una manera muy buena para crear nuevas oportunidades y proyectos para el grupo y la comunidad.

Principalmente se conforma por mujeres de la comunidad, dedicadas al quehacer de los hogares, y que buscan más allá de un entretenimiento o pasatiempo, un negocio que diversifique sus economías y así ayudan al desarrollo

local de la comunidad, aprovechando los conocimientos y facilidades que tienen las mujeres de la comunidad.

#### **4.6.1 Objetivos**

- Fomentar la creación de un grupo de mujeres en la comunidad para activar la unión y el emprendedurismo.
- Informar a todas las integrantes de los beneficios que tiene formar parte del grupo de mujeres.
- Capacitar a todas las integrantes en temas de interés del grupo de mujeres.
- Mantener después de vario tiempo, el grupo de mujeres activo

Ver cuadro plan de acción, apéndice 9

## Capítulo V

### 1- Conclusiones

- Con la realización de esta investigación se logró el cumplimiento de los objetivos planteados al inicio del proyecto lo que indudablemente genera gran alegría y satisfacción personal debido a que la conclusión de un estudio realizado en el campo es bastante difícil y agotante en algunas ocasiones.

-El proceso de certificación para la sostenibilidad turística se constituye en una excelente alternativa en el campo del desarrollo turístico, pues no solo toma en cuenta aspectos de la infraestructura turística propiamente dicha, si no aspectos sociales. Esto permite que en nuestro país se mantengan con los más altos estándares de calidad para mantener constante el desarrollo local socioeconómico.

- Con base en la observación de las actividades y la situación actual de los actores involucrados en la investigación, se logró encontrar los errores cometidos en los diferentes procesos de la empresa, para entender cuáles son las necesidades, problemas y relaciones de la comunidad y la empresa, esto para tener la idea y establecer las prácticas correctas que se deben realizar en la empresa, así como las incorrectas a fin de no caer o seguir cayendo en ellas.

- De acuerdo con la evaluación realizada se puede percibir que muchas de las actividades ejecutadas en la empresa Sky Adventure, cumplen con la gestión sostenible de los recursos naturales y del entorno que los rodea, sin embargo otras no se efectúan bajo términos sostenibles, por lo que la sostenibilidad no es del todo completa en la organización.

- La empresa Sky Adventure cuenta con un plan de sostenibilidad, pero deben de ser puestas en práctica por todos sus miembros para que pasen a ser una realidad en su totalidad.

- Hay que destacar que lo realizado a favor del desarrollo local por parte del turismo, es bastante solo que falta una previa planificación empresarial que establezca entre sus objetivos la sostenibilidad como una forma de desarrollo económico a sus colaboradores y pobladores de la comunidad.
- El crear un plan de acción con recomendaciones en las diferentes áreas analizadas en la empresa Sky Adventure y la comunidad El Castillo, es muy importante y una de las prioridades en esta investigación, debido a que muchas veces no existe la forma, ni herramientas para cometer las ideas o proyectos que se tienen en la empresa, por lo que se quiere ayudar a las acciones y al futuro de la empresa, implementando y mejorando acciones sostenibles que se incorporen a la empresa. Y que sin duda depende de los administradores ya que en sus manos está el cambio para mejorar.
- Como se puede percibir, la empresa tiene muchas ventajas, sin embargo sin una planificación adecuada de sus actividades puede llegar al fracaso ya que se necesita ser un destino más que bonito para alcanzar el éxito lo que sin duda puede ser mejorado debido a que se está a tiempo de corregir los errores y transformarlos en una ventaja competitiva.
- Las diversas oportunidades generadas por la actividad turística y sus programas, puede ser aprovechada en el grupo de mujeres, por el sector de la población que funge como amas de casa. Donde su participación en el desarrollo de la comunidad en una actividad productiva es nula en la actualidad, básicamente por la falta de opciones laborales que permitan su integración.
- Debido al desarrollo local al que se ha comprometido la empresa Sky Adventure con la comunidad de El Castillo, se concluye que el turismo y el aporte en las comunidades es de gran ayuda, ya que se realizan programas y ayudas, en las que se puede aprovechar para desarrollar el patrimonio comunal (tradiciones, costumbres, actividades productivas, etc.), como el desarrollo económico y social, por medio de la generación de empleo, capacitaciones y actividades de recreación

## **2- Recomendaciones**

- Elaboración y seguimiento de manuales de funciones y procedimientos que indiquen el cómo, cuando tienen que realizar programas en pro al desarrollo socioeconómico en la comunidad.
- Se deben realizar capacitaciones para todos los empleados y los pobladores de la comunidad acerca de la gestión sostenible y sus principales implicaciones, como también de temas importantes y de interés para los involucrados.
- Capacitar a todo el personal en cuanto a la realización adecuada de sus funciones basándose en los manuales de procedimientos.
- Realizar cada cierto tiempo, análisis de los impactos y beneficios de la puesta en práctica de las políticas y programas de la empresa.
- Promover el programa de recolección de basuras a nivel general, en la empresa y la comunidad, para lograr el reciclaje de la zona, como también nombrar un responsable que vele por el cumplimiento.
- Es necesario que la empresa, realice un estudio de las áreas en que la población en general necesitan capacitarse. Con la finalidad de que la población tenga conocimiento sobre cómo opera la actividad turística, permitiendo un mejor desenvolvimiento en labores relacionadas al turismo.
- Inventariar aquellas actividades que realizan aportes culturales en la comunidad, para promocionarlas y promoverlas, para poder ayudar a mantener la identidad de la comunidad.
- Trabajar para la mejora de la imagen de la comunidad de El Castillo, por medio de actividades de conservación ambiental, ferias de cultura donde se rescate el valor y patrimonio de la comunidad.



- Es necesario la creación de programas que estén destinados a la prevención de problemas sociales, como el consumo de drogas e inseguridad ciudadana. Estos problemas favorecen que se pierda la imagen de un destino turístico hasta el punto que se le considere no apto para visitar. Además, esta problemática causa que la comunidad pierda su identidad y valores; y evitan una convivencia agradable entre sus habitantes y los visitantes.

### 3- Bibliografía

- Acuña, M. (2012). *Manual para la Investigacion Turistica* . San Jose: UNED.
- Bermúdez, F. (2002). *MÓDULO DE FORMACIÓN GENERALIDADES DEL TURISMO*. San José : Instituto Nacional de Aprendizaje.
- Brundtland, G. H. (1987). *Our Common Future: Informe Brundtland*. ONU .
- Cabrini, L. (2002). *Turismo, Desarrollo Rural y Sostenibilidad*. OMT.
- CANAECO. (28 de Setiembre de 2012). *Conozca CANAECO: CANAECO*. Obtenido de Sitio web de CANAECO: <http://www.canaeco.org/?page=ecoturismo>
- Cardenas, F. (1986). *Producto Turistico*.
- Castillo, C. B. (2007). *Comunidades Rurales Criterios y herramientas para su diagnóstico*. San José: Universidad Estatal a Distancia.
- cesmec. (18 de octubre de 2012). *noticias: Ques es certificacion?* Obtenido de sitio web de cesme: <http://www.cesmec.cl/noticias/Certificacion/1.act>
- CST. (28 de Setiembre de 2012). *Inicio: CST*. Obtenido de Sitio web de CST: <http://turismo-sostenible.com>
- Definicion.de. (18 de octubre de 2012). *Turismo de aventura: Definicion.ed*. Obtenido de sitio wed de definiciones.ed: <http://definicion.de/turismo-aventura/>
- Definicion.de. (28 de Setiembre de 2012). *Turismo Rural: Definicion.de*. Obtenido de Sitio Web de Definicion.de: <http://definicion.de/turismo-rural/>
- Dirección de Planeamiento y Desarrollo del Instituto Costarricense de Turismo. (s.f). *Plan General de Uso de la Tierra y Desarrollo Turístico para la Unidad de Planeamiento Llanuras del Norte de Costa Rica*. San Jose: vector 6.
- Fontana, Y. (2011). *Gestion de Empresas Turisticas Sostenibles* . San Jose: EUNED.
- García, M., & Arturo, L. (1 de Octubre de 2003). *Journals: El desarrollo socioeconómico sustentable y los recursos hídricos. El caso de la región de La Ciénega jalisciense*. Obtenido de HighBeam Research: <http://www.highbeam.com/doc/1G1-127012250.html>
- Ghinis, G. (2 de noviembre de 2012). *Teoria General del Turismo*. Obtenido de Sitio de la Teoria General del Turismo: <http://greciarules.blogspot.com/2009/08/factores-del-turismo.html>
- Gonzales, A., & López, L. (28 de Setiembre de 2012). *Desarrollo Local: Definiciones*. Obtenido de Sitio Web de UNDP: <http://www.undp.org.mx/desarrollohumano/eventos/images/12LFRPresentaci.pdf>

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, L. (1991). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico : McGraw-Hill.

ICT. (26 de Noviembre de 2012). *visitcostarica*. Obtenido de turismo sostenible: [http://www.turismo-sostenible.co.cr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2&Itemid=7&lang=es](http://www.turismo-sostenible.co.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=2&Itemid=7&lang=es)

Melgosa, F. J. (2005). *Derecho y Turismo*. Universidad de Salamanca.

Ministerio de Juventud, Cultura y Deporte. (16 de Noviembre de 2012). *Ministerio de Juventud, Cultura y Deporte*. Obtenido de Sitio web de Ministerio de Juventud, Cultura y Deporte: <http://www.mcj.go.cr/ministerio/index.aspx>

Montiel, E. (2011). *Análisis de la actualización y comparación de la información sobre el hospedaje turístico en La Fortuna de San Carlos entre los años 2003-2010 para la toma de decisiones de los sectores público y privado*. San Carlos: Instituto Tecnológico de Costa Rica.

Municipalidad de San Ramón. (30 de Octubre de 2012). *Municipalidad de San Ramón*. Obtenido de sitio web de la Municipalidad de San Ramón: <http://www.sanramon.go.cr/>

Norma chilena, o. (18 de octubre de 2012). *calidad turistica: touroperadores*. Obtenido de sitio web de calidad turistica: <http://www.calidadturistica.cl/archivos/agencias-y-tour-operadores/Tour-Operadores-NCh03067-2007.pdf>

oficial, n. c. (18 de octubre de 2012). *calidad turistica: touroperadores*. Obtenido de sitio web de calidad turistica: <http://www.calidadturistica.cl/archivos/agencias-y-tour-operadores/Tour-Operadores-NCh03067-2007.pdf>

OMT. (17 de octubre de 2012). *Organizacion Mundial de Turismo*. Obtenido de Desarrollo de Turismo Sostenible: <http://sdt.unwto.org/en/content/about-us-5>

Organizacion Mundial de Turismo. (1998). *Introduccion al turismo*. Madrid: Organizacion Mundial de Turismo.

Quesada, R. (2000). *Elementos del Turismo*. San José: UNED.

Quesada, R. (2012). *Elementos del Turismo. Teoria, Clasificacion y Actividad* . EUNED.

Quesada, R. (2011). *Gestion de Empresas Turisticas Sostenibles*. San Jose: EUNED.

Ramirez, F. (20 de Octubre de 2012). Historia y situacion actual de la comunidad de El Castillo . (A. V. Salas, Entrevistador)

Rodriguez, M. (26 de 08 de 2012). *EL CERTIFICADO DE SOSTENIBILIDAD*. Obtenido de turismo sostenible: <http://www.turismo-sostenible.co.cr>

Román, F., & Ciccolella, M. (s.f.). *Turismo rural en la Argentina: Concepto, situacion y perspectivas*. IICA.

Sánchez, A. (2011). *Gestion de Empresas Turisticas Sostenibles*. San Jose: EUNED.

Sky adventures. (2010). *Filosofia de la empresa*. La Fortuna, San carlos.

UNESCO. (1982). Definicion de Patrimonio Cultural. Mexico.

Wulf, C., & Gerber, L. (2006). *Desarrollo Sostenible: Conceptos y Ejemplos de Buenas Prácticas en Europa y América Latina*. Waxmann Verlag .

## **4- Apéndices**

### **Apéndice 1. Encuesta a los colaboradores de la empresa**

- 1- Lugar de procedencia:
- 2- Estudios y capacitaciones:
- 3- ¿Conoce cuál es el término de sostenibilidad?
- 4- ¿Conoce que es la normativa del CST?
- 5- ¿Que acciones sostenibles se realizan en el área su área de trabajo?
- 6- ¿Que otras prácticas sostenibles considera que se podrían aplicar?
- 7- ¿Cuales beneficios genera la empresa en la comunidad?
- 8- ¿Aplica en sus labores los valores 4s de la empresa?

## **Apéndice 2. Entrevista administrativa**

- 1- ¿Cuando se empieza con la incorporación de la normativa C.S.T.?
- 2- ¿Porque se decide utilizar la herramienta C.S.T.?
- 3- ¿Cuales estrategias tiene la empresa para lograr la sostenibilidad?
- 4-¿Que otras considera que se pueden incorporar para aumentar la sostenibilidad?
- 5- ¿Cuales puntos considera que se están trabajando bien y cuáles no?
- 6- ¿Cuales son las relaciones que existen entre la empresa y las comunidades adyacentes?

### **Apéndice 3. Entrevista a Recursos Humanos, Shirley Castillo**

- 1- ¿Cuántos colaboradores trabajan para la empresa y cuántos son de las comunidades aledañas?
- 2- ¿Se ofrecen capacitaciones o cursos a los colaboradores y a vecinos de las comunidades para poder incorporarlos a la empresa?
- 3- ¿Se desarrollan actividades recreativas, culturales y deportivas que beneficien las comunidades?
- 4- ¿Pertenecen o contribuyen a las organizaciones comunales?
- 5- ¿Se monitorea el impacto social que puedan generar en la comunidad?

#### **Apéndice 4. Entrevista a Fermín Ramírez, Presidente de la asociación integral de desarrollo**

- 1- ¿Cómo ha sido el desarrollo de la comunidad los últimos años?
- 2- ¿Cuáles son las principales necesidades que se han presentado en el desarrollo de la comunidad?
- 3- ¿Cuáles problemáticas están afectando la comunidad?
- 4- ¿Cómo considera la ayuda y beneficios de las instituciones públicas?
- 5- ¿Cómo es la relación entre la empresa Sky Trek y la comunidad de El Castillo?
- 6- ¿Qué tipo de actividades o manifestaciones culturales, artísticas o deportivas realizan en la comunidad?
- 7- ¿Qué tipo de servicios tiene la comunidad para recibir turistas y para las necesidades básicas de los pobladores?



## **Apéndice 5. Encuesta a pobladores de la Comunidad de El Castillo**

### **1. ¿Cuáles son las principales actividades económicas en la comunidad El Castillo?**

Turismo ( )    Actividades agropecuarias ( )    Sector Publico ( )    Otros ( )

### **2. ¿Cómo es la ayuda de la actividad turística en el desarrollo comunal y en la calidad de vida de los habitantes de El Castillo?**

Excelente ( )                      Buena ( )                      Regular ( )                      Mala ( )

### **3. ¿Cuáles necesidades se presentan en la comunidad El Castillo?**

Educación ( )    Seguridad ( )    Ayuda de instituciones ( )    Organización ( )

Transporte público ( )

### **4. ¿Cuáles son las principales problemáticas que se dan dentro de la comunidad El Castillo?**

Perdida de actividades agropecuarias ( )    Problemas sociales (Drogas, alcohol, prostitución) ( )    Crisis del turismo ( )

### **5. ¿Cómo considera que es la relación de la empresa Sky Adventure, con la comunidad de El Castillo?**

Buena ( )                      Regular ( )                      Mala ( )

### **6. ¿Qué tipo de beneficios genera Sky Adventure en la comunidad de El Castillo?**

Empleo ( )    Capacitaciones ( )    Protección de la naturaleza ( )    beneficios socioculturales ( )

### **7. ¿Cómo puede la empresa beneficiar más a la comunidad?**

Capacitaciones ( )    Donaciones ( )    Empleo ( )    Impacto ambiental ( )

## Apéndice 6. Capacitaciones a la juventud

Objetivo	Etapas	Actividades	Recursos necesarios	Tiempo	Responsable	Indicador
Capacitar a las futuras generaciones en el tema ambiental para incrementar la mentalidad verde en la comunidad	Capacitación	Talleres ambientales y acciones beneficiosas para la comunidad (recolección de basura, siembra y mantenimiento de árboles, etc)	Material didáctico y audiovisual	2 meses	Profesionales voluntarios en la gestión ambiental y encargada de gestión ambiente de la empresa.	Cantidad de niños y jóvenes que continúan asistiendo a las capacitaciones.
Dar a conocer a los jóvenes sobre los puntos importantes tales como atención al cliente respecta y mejorar el intercambio de información	Capacitación	Cursos de atención al cliente	Materiales didácticos y audiovisuales	2 meses	Gerentes de la empresa y mandos medio de la empresa.	Cantidad de niños y jóvenes que continúan asistiendo a las capacitaciones.
Fomentar el emprendedurismo e incentivar las buenas finanzas entre los jóvenes mejorando las acciones futuras que ayudaran al desarrollo de la comunidad.	Capacitación.	Charlas de finanzas y emprendedurismo.	Materiales didácticos y audiovisuales	3 meses	Profesionales en gestión de turismo rural sostenible y gerentes de la empresa y mandos medios.	Cantidad de niños y jóvenes que continúan asistiendo a las capacitaciones.

## Apéndice 7. Reciclando Sky

Objetivo	Etapas	Actividades	Recursos necesarios	Tiempo	Responsable	Indicador
Dar a conocer el proceso de reciclaje que se desea desarrollar en la comunidad para un mejor tratamiento de material de desecho.	Informar	Talleres de inducción para involucrar a los interesados.	Materiales audiovisuales.	1 día	Empresa	Cantidad de personas interesadas en el programa.
Recolectar materiales de desecho que se puedan reciclar en la comunidad como también en las casas de los colaboradores.	Recolección	Recorrer la comunidad para obtener los materiales de desecho reciclables.	Camión, chofer y recolector. Sacos, mecates.	Cada mes.	Empresa	Cantidad de materiales recolectados.
Trasladar los materiales de desecho reciclables al centro de acopio más cercano para su debido manejo.	Traslado	Luego de reunir cierta cantidad en la bodega de la empresa, trasladar el material ya separado al centro de acopio.	Camión, chofer.	Cada mes.	Empresa	Cantidad de material reciclable recolectado.
Dar seguimiento al programa de recolección de desechos en la comunidad del Castillo y casa de los colaboradores de la empresa Sky.	Seguimiento	Monitorear el programa.	Resultados visibles.	Cada 3 meses.	Empresa	Análisis en la disminución de basura y cantidad de personas integradas en el programa de reciclaje.

## Apéndice 8. Arte, cultura, recreación y deporte para el bienestar

Objetivo	Etapas	Actividades	Recursos necesarios	Tiempo	Responsable	Indicador
Fomentar el interés por las festividades cívicas en la comunidad del Castillo y evitar la pérdida de tradiciones costarricenses	Celebración de días patrios	Actos cívicos, prestación de instalaciones y de transporte	Material didáctico. Vestimenta. Busetas. Instalaciones (sillas, mesas, audio)	Fechas patrias.	Regente empresarial	Cantidad de días celebrados en la empresa y en la comunidad.
Ayudar a re-encontrar la cultura propia del Castillo para mostrar la identidad de los pobladores	Rescate de la cultura de la comunidad	Donaciones para facilitar las actividades de la comunidad como turnos	Recursos económicos	Dos o tres días al año.	Regente empresarial	Número de turnos y festividades realizadas.
Incrementar el deporte entre los jóvenes como actividad de recreación y así alejarlos de los problemas sociales	Inculcación de buenos valores en los jóvenes	Organizar eventos deportivos y participar en los ya existentes. Ayudar con transporte.	Implementos deportivos. Premios.	Un campeonato al año.	Regente empresarial	Numero de campeonatos. Número de premios. Numero de involucrados.
Impulsar el arte creativo en la población del Castillo aprovechando las habilidades de los habitantes.	Desarrollo de artistas en potencia	Talleres de pintura y manualidades. Ayudar en el mercadeo de los productos.	Materiales necesarios. Se prefiere reciclable.	3 meses	Regente empresarial	Cantidad de artesanos involucrados y beneficiados.

## Apéndice 9. Grupo de Mujeres

Objetivo	Etapas	Actividades	Recursos necesarios	Tiempo	Responsable	Indicador
Fomentar la creación de un grupo de mujeres en la comunidad para gestionar la unión y el emprendedurismo.	Creación	- Integrar a las mujeres de la comunidad en el programa	- Personal con habilidades motivadoras	2 meses	Coordinadora del Grupo de mujeres y empresa	Cantidad de personas interesadas
Informar a todas las integrantes de los beneficios que tiene formar parte del grupo de mujeres.	Divulgación	- Promover y motivar la integración de las mujeres	- Medios de comunicación	2 meses	Coordinadora del Grupo de mujeres y empresa	Calidad de la información
Capacitar a todas las integrantes en temas de interés.	Desarrollo de las actividades principales	- Realizar talleres y cursos que permitan desarrollar habilidades	Instalaciones y materiales didácticos	4 meses	Mujeres líderes en comunidades y empresa	Satisfacción de las participantes
Mantener el grupo de mujeres activo durante un periodo prolongado	Seguimiento	- Monitoreo del grupo y sus acciones	- Resultados visibles	Cada año	Coordinadora del Grupo de mujeres y empresa	Estabilidad o aumento de participantes en el grupo.

## Apéndice 10. Tablas de información

**Tabla 8. Principales Actividades Economicas de la comunidad de El Castillo**

Principales actividades económicas	
Turismo	30
Actividades Agropecuarias	4
Sector publico	5
Otros	4
Total	43

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 9. Ayuda delaactividad turística en el desarrollo local de la comunidad de El Castillo**

Ayuda del turismo en el desarrollo comunal	
Excelente	10
Buena	14
Regular	6
Mala	0
Total	30

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 10. Principales necesidades que se presentan en la comunidad de El Castillo**

Necesidades se presentan en la comunidad	
Educación	9
Seguridad	6
Ayuda de instituciones	8
Organización	4
Transporte publico	11
Total	38

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 11. Principales problemas que se presentan en la comunidad de El Castillo**

Principales problemáticas	
Perdida de actividades agropecuarias	6
Problemas sociales	5
Crisis del turismo	19
Total	30

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 12. Relación que existe entre la empresa Sky Adventure y la comunidad de El Castillo**

Relación de la empresa con la comunidad	
Buena	23
Regular	7
Mala	0
Total	30

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 13. Beneficios que genera la empresa Sky Adventure a la comunidad de El Castillo**

Beneficios que genera Sky Adventure en la comunidad	
Empleo	11
Capacitaciones	5
Protección de la naturaleza	10
Beneficios socioculturales	4
Total	31

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 14. En que más puede beneficiar la empresa Sky Adventure a la comunidad de El Castillo**

Cómo puede la empresa beneficiar más	
Capacitaciones	8
Donaciones	15
Empleo	9
Impacto ambiental	2
Total	34

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 15. Lugar de procedencia de los colaboradores de la empresa Sky Adventure**

Lugar de procedencia	
El Castillo	6
La Fortuna	13
Otro	11
total	30

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 16. Nivel de educación de los colaboradores**

Nivel de educación	
Primaria	7
Secundaria	15
Universitaria	9
Cursos	6

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 17. Conocimiento del termino de sostenibilidad de los colaboradores de la empresa Sky Adventure**

Termino de sostenibilidad	
Si	23
No	7
Total	30

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 18. Conocimiento del Certificado de sostenibilidad turística por parte de los colaboradores de la empresa Sky Adventure**

Certificado de Sostenibilidad Turística	
Si	18
No	12
Total	30

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 19. Practican acciones sostenibles en la empresa Sky adventure**

Practica acciones sostenibles	
Si	28
No	2
total	30

*Fuente: Elaboración propia*



**Tabla 20. Se aplican los valores 4s, servicio, seguridad, sinergia y sostenibilidad en las operaciones de la empresa Sky Adventure**

Aplica los valores 4S	
Si	14
N/R	9
No	7
total	30

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 21. Beneficios de la empresa Sky Adventure a la comunidad de El Castillo, según los colaboradores de la empresa Sky Adventure**

Beneficios en la comunidad	
Empleo	20
Capacitaciones	10
Protección de la naturaleza	20
beneficios socioculturales	13
Total	63

*Fuente: Elaboración propia*

## 5- Anexos

### Anexo 1. Manual y guía del entorno socioeconómico del C.S.T.

### **3.1 Políticas y programas de la empresa**

#### **3.1.1 La empresa ejecuta políticas y acciones que prohíben el trabajo infantil (menores de 15 años) y existe un programa de sensibilización dirigido a los colaboradores sobre el trabajo infantil y sus implicaciones.**

Si, dentro del manual de sostenibilidad para la empresa Sky Adventures, hace énfasis en el trabajo por la ley de protección a la explotación sexual infantil y al trabajo infantil, cuenta con el código de conducta y ética, el cual cuenta con normas y políticas que llevan a todos los colaboradores a proteger y cuidar a los niños y adolescentes de la explotación sexual.

Costa Rica Sky Adventures está comprometida con la responsabilidad social y preocupada por el bienestar de los costarricenses y en particular por los niños y adolescentes, ha firmado un Código interno de Conducta para la protección de niños, niñas y adolescentes contra la explotación sexual comercial en viajes y turismo.

Con la firma de este Código, Costa Rica Sky Adventures reafirma una vez más el compromiso de apoyar estas iniciativas, a través de su política de ética, donde manifiesta una posición de rechazo en lo que se refiere a la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes.

Considerando que la explotación de seres humanos, en cualquiera de sus formas, especialmente la sexual, y en particular cuando afecta a niños, niñas y adolescentes, vulnera los objetivos fundamentales del turismo y constituye una negación de su esencia, en cuanto a las acciones de la empresa están:

- Rechazamos la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes en Costa Rica y en el mundo
- Denunciamos y condenamos a quienes se valen de la actividad turística y de las instalaciones y servicios que ofrece, para promover, facilitar o tolerar la ocurrencia de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes

- Damos a conocer la ley que protege estas acciones e información suficiente para comunicar a los colaboradores, proveedores y clientes sobre nuestra posición de rechazo a la explotación sexual infantil.
- Se capacita al personal de la empresa para que conozca y se conduzca de conformidad con las prácticas y políticas adoptadas por esta Empresa para la protección de las niñas, niños y adolescentes contra la explotación sexual comercial
- Se da a conocer los procedimientos de denuncia en caso de explotación sexual comercial

### **2.1.2 La empresa mantiene por medio de un registro de avance o por medio de monitoreo del cumplimiento de los objetivos específicos planteados para la sostenibilidad, por el plan operativo.**

Si, Cada una de las medidas de mitigación o control estipuladas en el plan de gestión ambiental deben cumplirse a cabalidad, por lo que el Departamento de Sostenibilidad llevará un monitoreo constante sobre el adecuado funcionamiento de las mismas, en caso de encontrar algún fallo en la aplicación de estas medidas será comunicado a INFOREST, regente ambiental, quien dará asesoría a la empresa para la implementación de medidas. Asimismo, el regente ambiental, realizará inspecciones a la empresa, con el objetivo de verificar el cumplimiento del plan de gestión ambiental. Las siguientes metas a cumplir en el ámbito socioeconómico:

- Lograr que las oportunidades laborales que representan las actividades de la empresa sean aprovechadas principalmente por miembros de las comunidades locales.
- Buscar de modo permanente las relaciones empresariales con micro, pequeñas y medianas empresas locales que oferten los servicios de los que depende la empresa.
- Respetar y contribuir a proteger las manifestaciones de valor cultural de las comunidades locales, e inculcarlo a los clientes.

- Apoyar las iniciativas comunales que se desarrollen bajo un enfoque cultural, ambiental y educativo.
- Inculcar en el personal de la empresa y clientes, el valor de la idiosincrasia costarricense.
- Llevar a cabo proyectos comunitarios que promuevan el desarrollo socio-económico de la población.
- Rechazar cualquier actividad que fomente la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

### **3.1.3 La empresa tiene un código de ética que contempla los principios y valores de la empresa, está por escrito y se da a conocer a todos sus colaboradores, clientes, etc.**

Si, la empresa cuenta con el código de ética y honor, el cual tiene por escrito y se la da a conocer a sus colaboradores, en él se contempla la aplicación y cumplimientos de la ética y la conducta interiorizándola en la filosofía y compromiso empresarial, vincula la visión y la estrategia de negocios, las prácticas de sostenibilidad, los cumplimientos legales, la actuación ética y los valores que deben regir en el proceder, como el respeto en igualdad de condiciones y oportunidades, entre colaboradores, hacia los proveedores y clientes

### **3.1.4 La empresa incorpora en sus programas la participación de las comunidades rurales en los servicios que presta.**

Punto a desarrollar

## **3.2 Producto final**

### **3.2.1 La empresa incorpora en su producto final los servicios complementarios de las comunidades.**

Si, la empresa incorpora los servicios complementarios de la zona donde opera. Se cuenta con los siguientes servicios:

- **Guías locales:** La gran mayoría de nuestros guías son residentes de la zona de San Carlos. Costa Rica Sky Adventures le da prioridad a los guías certificados de la zona, y en casos en donde la oferta decrezca, se buscan opciones fuera de la región.
- **Recuperación Natural S.A.:** alquiler de sillas y manteles para actividades y capacitaciones de la empresa. Esta empresa está ubicada en La Fortuna de San Carlos.
- **Servicio de alimentación.** Para algunas capacitaciones la empresa necesita contratar los servicios de una persona que haga la comida cuando es un grupo grande. Por tal motivo se contrató los servicios de la señora María de los Ángeles Espinoza Mejía, cedula de identidad 6.0267.020, residente de La Fortuna.
- **Servicio de alimentación colaboradores.** Como beneficio por jornadas largas de trabajo, se les proporciona a los colaboradores la opción de tener la alimentación incluida utilizando los servicios de las sodas de la zona.
- **Reparación de Aires y Electrodomésticos.** Este servicio fue prestado por Soluciones Técnicas en Aire Acondicionado industrial & Automotriz. Dicha empresa está ubicada en San Ramón.
- **Transporte Mora Castillo:** son los encargados de brindar el servicio de transporte de turistas y empleados de la empresa. Son una microempresa familiar local de la Fortuna de San Carlos.
- **Transporte Chico:** se encarga del servicio de transporte de encomiendas de la empresa. Se encuentran ubicados en la Fortuna, San Carlos.
- **Servicio de limpieza:** El servicio de limpieza de las oficinas administrativas es suministrado por Alicia Vargas Vásquez, vecina de la comunidad de Zeta 13, La Fortuna de San Carlos.
- **Asociación de mujeres ambientalistas 4 R:** Es una asociación que nos brinda el servicio de reciclaje de los materiales producidos en la empresa. Se encuentran ubicadas en Florencia de San Carlos.

## Desarrollar

### **3.2.2 Los tours incluyen actividades que involucran a los pobladores de las zonas donde opera la empresa.**

Punto a desarrollar

### **3.2.3 La empresa integra en sus tours atractivos de carácter sociocultural.**

Sí, la empresa integra en sus tours atractivos de carácter sociocultural. Algunos ejemplos de estas actividades son:

- Bailes típicos para la Anexión de Guanacaste.
- Cimarrona y mascaradas.
- Stand con comidas típicas.
- Uniformes para el Mes de la Patria.
- Sala de exhibiciones.

### **3.2.4 El producto que se vende a los mayoristas destaca las bondades de las comunidades dentro del desarrollo turístico.**

Sí, el producto que se vende a los mayoristas destaca las bondades de las comunidades dentro del desarrollo turístico. En nuestra página web se informa a los clientes sobre las diferentes celebraciones culturales y las bondades de la comunidad.

### **3.3.1 La empresa monitorea el impacto sociocultural que se pueda generar por medio de las actividades que realiza.**

Si, la empresa realiza análisis, de los impactos económicos, sociales y culturales que puede tener su actividad turística en el entorno y las comunidades locales, por lo que cuenta con un estudio de impacto ambiental donde se estipulan los impactos sociales positivos y negativos que genera la operación de la empresa y cuenta con un plan de acción, para analizar y tomar medidas en los impactos socioculturales, en el cual se demuestran los impactos, las causas, consecuencias y acciones para mitigar el impacto.

### **3.3.2 La empresa aplica acciones correctivas para minimizar los impactos socioculturales negativos que resulten de su operación**

Si, la empresa apoya de diferentes maneras las actividades culturales que se realicen en la comunidad, se inculcan las fiestas patrias celebrando cada una de ellas en la empresa incorporando y promoviendo la cultura a los colaboradores y a los visitantes, se utilizan comidas, música, bailes, vestimenta, todas las costumbres y tradiciones que caracterizan cada fecha importante que se celebra en el país. De igual manera se le ayuda a los vecinos de las comunidades, facilitando algunos medios para celebrar, como ayuda económica, transporte y hasta la incorporación de ellos a las actividades. La empresa aplica acciones correctivas para minimizar los impactos socioculturales que se identificaron en el Estudio de Impacto Ambiental y en el Estudio de Impactos positivos y negativos socioculturales. Para mitigar los impactos negativos se desarrollaron una serie de actividades de fomento de la cultura costarricense. Algunos de ellos son:

- **Apoyo a actividades culturales:** Como parte de la Responsabilidad Integral de Costa Rica Sky Adventures, se apoya a las actividades culturales de la comunidad que tengan un impacto importante y que ayuden al desarrollo humano de la zona. Algunos de los ejemplos que podemos mencionar dentro de estas actividades están:
  - ✓ Bingo Z13.
  - ✓ Colaboración Banda del Colegio San Marcos.
  - ✓ Desfile de Camiones y Cabezales.
  - ✓ Feria Ambiental y Cultural Criques 2011.
  - ✓ Fortuna Vive.
  - ✓ Uniformes para el Desfile del 15 de Septiembre Telesecundaria del Castillo 2012.
  - ✓ Desfile del 15 de Septiembre Colegio El Castillo 2011.
- Celebraciones culturales

- ✓ Anexión de Guanacaste.
- ✓ Celebración Encuentro de Culturas.
- ✓ Conmemoración Erupción Volcán Arenal.
- ✓ Día de la Independencia.
- ✓ Mascaradas.
- ✓ Uniformes para el Mes de la Patria.
- ✓ Día de la Madre.

### **3.3.3 La empresa ofrece a sus colaboradores programas o beneficios en el área de salud.**

Si, seguro y póliza

## **3.4 Beneficios económicos directos**

### **3.4.1 La empresa facilita los cursos de capacitación necesarios para que las personas de las zonas donde opera puedan participar efectivamente en la prestación de servicios.**

Si, la compañía Sky Adventure, capacita a las personas de la localidad para generar futuros colaboradores para la empresa, talleres y capacitaciones, en los cables y de inglés, ya que desarrollan más profesionales para la actividad turística y en especial para Sky. Dentro de las diferentes capacitaciones que se han hecho en los últimos dos años están:

- Charla Presupuesto Familiar La Fortuna.
- Cursos Centros de Acopio INA.
- El Don del Servicio.
- Charla Innovación Bases para la Competitividad.
- Charla Innovación y Cambio.
- Charla Ley de la Auto motivación.
- Taller de Inclusividad Sky.



### **3.4.2 En los sitios turísticos en que la empresa cuenta con instalaciones se contratan personas del ámbito comunal**

Sí, la empresa tiene como política dar prioridad a las personas locales en los procesos de contratación, con el fin de ayudar en el desarrollo de la región. Dentro del Manual de Operaciones está especificado en el Modulo VI de Recursos Humanos (Desarrollo Humano y Ambiente).

## **3.5 Beneficios económicos indirectos**

### **3.5.1 La empresa apoya o tiene una relación comercial permanente con microempresas locales o regionales.**

Sí, la empresa tiene como política dar prioridad a las relaciones comerciales con microempresas locales, este aspecto se incluye en la política de compras del Manual de Sostenibilidad. Costa Rica Sky Adventures apoya y tiene relación comercial permanente con las siguientes microempresas de la región:

- **Cajetas Valor Agregado**
- **Frutas Lazo.** Una frutería familiar ubicada en La Fortuna de San Carlos y en donde compramos las frutas que se dan en las capacitaciones que hace la empresa.
- **Expo Muebles y Más.**
- **Alquiler de Sillas.**
- **Transporte Mora Castillo.** brindan el servicio de transporte de turistas y personal de la empresa.
- **Las Vertientes Development.** Brinda los servicios de construcción. Son los encargados de construir los proyectos que se van surgiendo en la empresa.
- **Asociación Mujeres Ambientalistas 4R.** Grupo de mujeres ubicadas en San Luis, San Carlos, cedula jurídica No. 3-002-349328, Telf. 2475-5534. nos brindan el servicio de reciclaje de los materiales generados en la empresa.
- **Librería Otelo.** Esta librería se encuentra ubicada en la Fortuna de San Carlos y brinda a la empresa un servicio permanente de venta de productos para oficina.

- **Súper Cristian.** La empresa tiene una relación comercial permanente con Súper Cristian, este se encuentra ubicado en la Fortuna de San Carlos. Como evidencias se adjuntan cheques y facturas de compra que se ha realizado en los últimos meses.
- **Amureci.** Es una asociación de mujeres dedicadas a la elaboración artesanías a base de papel reciclado, se encuentra ubicadas en Santa Clara de San Carlos, esta asociación suministra a la empresa de artesanías de papel para ser utilizadas en diferentes actividades que desarrolla el Departamento de sostenibilidad y Mercadeo.

### **3.5.2 La empresa contribuye al desarrollo de actividades deportivas, artísticas y culturales.**

Sí, la empresa ha contribuido con varias actividades deportivas, recreativas, artísticas y comunales, entre otras.

### **3.5.3 La empresa colabora con donaciones en especie, o económicas que coadyuven a dar soporte a las necesidades prioritarias de la comunidad, por ejemplo: grupos comunitarios, fundaciones, asociaciones de beneficencia, etc.**

Sí, Para tales efectos la empresa ha desarrollado una Política de Donaciones. Algunos de los ejemplos de actividades en donde Costa Rica Sky Adventures ha contribuido son:

- Apoyo para el Desarrollo de la Región Norte.
- Apoyo al mantenimiento del Camino al Castillo.
- Donación a la iglesia.
- Donación al Bosque Eterno de los Niños.
- Donación al Puesto de Policía.
- Fiesta de Navidad Niños de Escuela San Gerardo.
- Filantropía de Viajeros.

- Programa de Reciclaje El Castillo.
- Programa de Reciclaje Colegio La Fortuna.
- Repartiendo Sonrisas.
- Zona Económica Especial.
- Carrera de Relevos.
- Donación Transporte para Paseo del Colegio del Castillo.
- Publicidad Mundial de Rafting CR 2011.
- Solicitud Cen Venecia.

#### **3.5.4 La empresa aprovecha y promueve el uso de productos elaborados en las localidades donde opera.**

Punto a desarrollar

#### **3.5.5 La empresa ofrece programas que promueven el turismo nacional, en los que se ofrecen facilidades y tarifas reducidas.**

Sí, Sky Adventures siempre ha mantenido una tarifa de promoción para nacionales diferente a la disponible para extranjeros. Además para el año 2011 se trabajó con el Banco Nacional la promoción de descuentos para todos los nacionales tarjetahabientes.

En los últimos años la empresa se ha perfilado más a promocionar sus productos dentro del mercado nacional, por lo que le ha dado un peso del 100% a las ferias de turismo nacional y a promociones para días importantes dentro de la cultura del país, como por ejemplo Día de la Madre o del Padre, Día del Niño, Mes de la Patria, etc. Dentro de nuestros tarifarios se detallan precios especiales para Ciudadanos de Oro y para niños.

### **3.6 Protección del patrimonio cultural**

#### **3.6.1 La empresa colabora con grupos organizados en actividades de fomento, protección y valoración del patrimonio cultural.**

Sí, la empresa ha brindado colaboraciones a diferentes actividades culturales en la comunidad, tal como se dispuso dentro del Manual de Sostenibilidad. Algunas de estas actividades son:

- Peña Cultural 2012.
- Desfile 15 de Septiembre Telesecundaria El Castillo 2012.
- Desfile 15 de Septiembre Colegio El Castillo 2011.
- Bailes Típicos para la Anexión de Guanacaste.
- Feria Ambiental y Cultural Criques 2011.
- Feria Cultural El Castillo 2011.
- Filantropía de Viajeros.
- Fortuna Vive.

**3.6.2 La empresa tiene como política capacitar a su personal de contacto y clientes para disminuir los impactos negativos sobre las culturas vivas y tradicionales que visita.**

Sí, la empresa tiene como política capacitar a los colaboradores y visitantes para disminuir los impactos negativos sobre las culturas vivas y tradiciones de la zona. Así lo establece la Política de la empresa en su Manual de Sostenibilidad, específicamente haciendo referencia a la Ley sobre Patrimonio Cultural y Arqueológico.

Con el fin de dirigir sus esfuerzo a ayudar a grupos ya organizados en sus esfuerzos por marcar la diferencia en el tema de la cultura y las tradiciones de la región, se creó un registro de dichas ONGs

Asimismo, aprovecha los 12 de Octubre de cada año, como el Día del Encuentro de Culturas, en donde se pretende mostrar la diversidad cultural de Costa Rica, manteniendo su personalidad como cultura viva y única. Asimismo, se decoran las carteleras de cada una de las oficinas y del parque con temas alusivos a este día tan importante.

**3.6.4 La empresa demuestra su resolución de evitar y denunciar toda comercialización de piezas de patrimonio arqueológico y cultural.**

Si, la empresa muestra la resolución de la comercialización de piezas arqueológicas en el Manual de sostenibilidad, se incluye además el procedimiento para interponer una denuncia.

### **3.6.5 Los empleados cultivan, respetan y practican los valores y creencias que fortalecen la idiosincrasia costarricense.**

Si, la empresa fomenta una serie de valores, los cuales se señalan en el código de ética y conducta, todos sus colaboradores deben actuar con los valores 4S HERE (Sinergia, Seguridad, Sostenibilidad, Servicio, Honestidad, Emprendedor, Respeto y Espiritualidad) en todas nuestras relaciones de trabajo, de negocio y ante la sociedad.

- **Sinergia** este valor refleja la cooperación, organización, integración e interacción.
- **Servicio** este valor refleja la calidad de servicio al cliente interno y externo.
- **Seguridad** este valor refleja la confiabilidad en el buen funcionamiento operativo, como en los aspectos de servicios, laborales, económicos de empresa.
- **Sostenibilidad** este valor refleja un desarrollo sostenible cuidando tres factores o ejes como es el ambiente, sociedad, sostenibilidad económica.

Estos 4 valores son los globales pero acogen a otros, subvalores igual de importantes como la, Honestidad, Emprendedor, Responsabilidad y Espiritualidad.

Cumplir y mantener nuestro compromiso con la sostenibilidad en 3 ejes importantísimos como lo es la sociedad, ambiente y desarrollo socioeconómico como visión de negocio. Respetar a las personas, los valores, la sociedad y el medio ambiente.

También la empresa lleva a cabo celebraciones de los diferentes días festivos, en las cuales participa todo el personal de la empresa y promueve la unión y solidaridad de los colaboradores.

- Amigo Secreto entre el personal.

- Celebración Anexión de Guanacaste.
- Celebración del Día de la Madre.
- Celebración Mes de la Patria.
- Cumpleaños.
- Decoración para Navidad.
- Día del Árbol.
- Día del Padre.
- Día del Reciclaje.
- Día Mundial del Medio ambiente.
- Fiesta Navidad Hijos del personal.

## **Anexo 2. Programa de sostenibilidad de la empresa**

### **Objetivo general**

Definir el marco normativo, bajo el cual se regirá la empresa, en su afán de lograr un desarrollo sostenible, bajo los principios ya establecidos del aprovechamiento y uso racional de los recursos naturales, de cómo es el mantener las buenas relaciones entre comunidades, gobierno y sectores desarrolladores y del respeto a las culturas locales.


### **Objetivos específicos**

- Dar un uso óptimo a los recursos ambientales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.

- Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas.
- Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.

### **Anexo 3. Política de compras**

<b>Producto</b>	<b>Criterio</b>	<b>Descripción</b>
Papel	Procedencia de la pasta	Con al menos un 70% de fibra reciclada y como segunda opción de materia prima de madera de plantaciones forestales sostenibles
	Proceso de	Blanqueamiento sin cloro, por ejemplo, con oxígeno

	blanqueamiento	
	Certificación ecológica	<p>La cual garantice que el proceso de producción y las materias primas del producto son amigables con el ambiente. Las ecoetiquetas para papel que podemos encontrar en el mercado son principalmente las siguientes:</p> 
Productos de limpieza	Productos ecológicos de limpieza	<p>Detergentes biodegradables, sin elevados contenidos de fosfatos sin contenidos peligrosos, cancerígenos, compuestos que afectan la capa de ozono o que excedan los límites de compuestos orgánicos volátiles.</p> <p>Desinfectantes biodegradables, sin productos ácidos, corrosivos, sin</p> <p>CFC, metanol u otros productos peligrosos.</p> <p>Bolsas oxobiodegradables</p> <p>Papel higiénico, elaborado a partir de materias primas 100% recicladas.</p>
	Envases de productos de limpieza	<p>El envase debería estar hecho de material reciclado y ser reciclable</p> <p>Realizar una correcta reutilización o disposición de estos envases</p>
	Certificación ecológica ambiental	La cual garantice que el proceso de producción y las materias primas de los productos son amigables con el ambiente.
Suministros de oficina	Rótulos	Rotuladores de polipropileno, tinta de base acuosa o rotuladores fluorescentes con recargas individuales



		Hecho de tinta que no contenga compuestos orgánicos volátiles (COVs).
	Cinta adhesiva	Elaborada de acetato de celulosa o de polipropileno, que no contenga PVC.
	Goma	De base acuosa, envase sin PVC
	Desengrapadoras, sacapuntas, grapadoras y tijeras	Productos metálicos, elaborados a partir de un solo material, libres de componentes o mixturas de madera o plásticos.
	Carpetas y separadores de archivo de cartón	Elaboradas a partir de cartón reciclado.  Reciclable.  Si tiene algo impreso, la tinta utilizada no debería contener metales pesados.
Equipo eléctrico y de cómputo	Equipos de cómputo eficientes en cuanto a energía	Con sistemas automáticos de ahorro de energía
	Equipos eléctricos y de cómputo libres de materiales y sustancias peligrosas	Que no contengan dentro de sus materiales mercurio ni cadmio, o componentes radioactivos.
	Bombillos eléctricos de bajo consumo	Bombillos eléctricos de bajo consumo que muestren un ahorro energético aproximado al 80%.  Contenido de mercurio inferior a 4 mg.
	Equipos acondicionadores de aire	Que utilicen líquidos refrigerantes que causen el mínimo efecto a la capa de ozono y el calentamiento global  Con emisión de ruidos reducida
Mobiliario de oficina	Muebles de oficina	De larga duración.
	Elaborados sin materiales ni sustancias peligrosas.	Si utilizan como insumo madera, esta debe proceder de plantaciones manejadas de forma sostenible o tener algún tipo de certificación  Las piezas de plástico deben estar marcadas con el

		<p>símbolo</p> <p>Identificador correspondiente y no deben contener metales pesados como aditivos.</p> <p>Con materiales sin sustancias peligrosas para la salud de las personas o el ambiente.</p>
--	--	---

## **Anexo 4. Certificación para la Sostenibilidad Turística**

La Certificación para la Sostenibilidad Turística (C.S.T.), es una certificación a las empresas turísticas, que se otorga de acuerdo con el grado en que la operación se aproxime a un modelo de sostenibilidad. Su vigencia es de dos años al término de los cuáles la empresa debe someterse nuevamente a una evaluación que le permitiría mantener, disminuir o incrementar su nivel de sostenibilidad.

Evalúa cuatro ámbitos igualmente importantes entre ellos, a saber:

- 1. Ámbito Físico – Biológico:** Evalúa la interacción entre la empresa y el medio natural circundante, interesando la implementación de políticas y programas de sostenibilidad, protección del medio ambiente, entre otros.
- 2. Ámbito Planta de Servicio:** Se evalúan aspectos relacionados con los sistemas y procesos internos de la empresa, en cuanto al manejo de desechos y la utilización de tecnologías para el ahorro de electricidad y agua.
- 3. Ámbito Cliente Externo:** Se evalúan las acciones que realiza la gerencia para invitar al cliente a participar en la implementación de las políticas de sostenibilidad de la empresa.
- 4. Ámbito Socio Económico:** Se evalúa la identificación e interacción del establecimiento con las comunidades adyacentes, analizándose por ejemplo, el grado en que las empresas turísticas responden al crecimiento y desarrollo de la región, mediante la generación de empleo o el logro de beneficios en pro de la colectividad.

Actualmente existen 179 empresas certificadas con el CST distribuidas de la siguiente forma:

### **1. Hoteles: 136**

- a. 5 niveles: 10
- b. 4 niveles: 23
- c. 3 niveles: 55
- d. 2 niveles: 34
- e. 1 nivel: 14

## **2. Tour Operadores: 43**

- a. 5 niveles: 7
- b. 4 niveles: 6
- c. 3 niveles: 15
- d. 2 niveles: 9
- e. 1 nivel: 6

Además de las dos normas mencionadas, se encuentran en desarrollo dos más para los sectores de rentadores de autos y parques temáticos. Para cada uno de los casos estos son los ámbitos y sus descriptores:

### **1. Parques Temáticos:**

#### **a. Físico Biológico**

- i. Políticas y programas de la empresa
- ii. Prevención de impactos
- iii. Protección al medio natural
- iv. Emisiones y desechos
- v. Manejo eficiente de los recursos
- vi. Consumo de productos
- vii. Prestación del servicio
- viii. Gestión Ambiental
- ix. Cambio Climático

#### **b. Gestión y Operación del Servicio**

- i. Gestión
- ii. Políticas y programas de la empresa
- iii. Gestión del recurso humano y capacitación
- iv. Consumo de productos
- v. Comunicación y Participación
- vi. Diseño de producto
- vii. Prestación del servicio
- viii. Medición de la respuesta
- ix. Guía Turístico
- x. Mantenimiento, Equipo e Infraestructura

xi. Condiciones físicas para actividades laborales

xii. Manejo de desechos

**c. Socio económico**

i. Políticas y programas de la empresa

ii. Prevención de impactos

iii. Emisiones y desechos

iv. Comunicación y participación

v. Inducción al cliente

vi. Información Gestión ambiental

**d. Cliente**

i. Políticas y programas de la empresa

ii. Producto final

iii. Prestación del servicio

iv. Beneficios económicos directos

v. Beneficios económicos indirectos

vi. Protección del patrimonio cultural

**2. Rent a Car:**

**a. Físico Biológico**

i. Políticas, programas e indicadores

ii. Patio de vehículos

iii. Edificios

iv. Suelos

v. Zonas verdes

vi. Aguas

vii. Energías

viii. Aire

ix. Desechos

**b. Gestión del servicio**

i. Políticas, programas e indicadores

ii. Mantenimiento

iii. Recursos metodológicos

- iv. Recursos organizacionales
- v. Recursos materiales
- vi. Herramientas financiero contables
- vii. Equipos y herramientas tecnológicas apropiadas
- viii. Recursos humanos

**c. Socio Económico**

- i. Políticas, programas e indicadores
- ii. Encadenamiento empresarial
- iii. Participación de la sociedad civil
- iv. Participación en la política pública
- v. Salud, Seguridad e higiene

**d. Cliente**

- i. Políticas, programas e indicadores
- ii. Comunicación
- iii. Servicios adicionales
- iv. Medición de respuesta
- v. Prevención de accidentes
- vi. Inducción al cliente

Finalmente, las normas de hoteles y tour operadores se encuentran en proceso de actualización y se están incluyendo temas como los siguientes:

- o Canchas de Golf
- o Turismo de Aventura
- o Cambio Climático
- o Criterios Globales de Sostenibilidad
- o Normas ISO
- o Código de Conducta contra la explotación sexual comercial
- o Estrategia Nacional de Cambio Climático
- o Ley 7600 Discapacidad
- o SA 8000 Norma Laboral
- o IFC BID
- o AA 100

**Información del estudiante:**

Nombre: Jorge Andrés Vargas Salas

Cédula o No. Pasaporte: 206660460

Carné ITCR: 201173873

Dirección de su residencia en época lectiva: Sucre, Ciudad Quesada, San Carlos

Dirección de su residencia en época no lectiva: Sucre, Ciudad Quesada, San Carlos

Teléfono en época lectiva: 86041477

Teléfono época no lectiva: 86041477

Email: [javst09@gmail.com](mailto:javst09@gmail.com)

**Información del Proyecto:**

Nombre del Proyecto: Planteamiento de acciones sostenibles en la compañía Sky Trek Adventures en La Fortuna de San Carlos, para mejorar el entorno socioeconómico de la Certificación de Sostenibilidad Turística (C.S.T.), del Instituto Costarricense de Turismo

Profesor Asesor: Keylor Campos Gonzales

**Información de la Empresa:**

Nombre: Sky Trek Adventure La Fortuna

Zona: La Fortuna

Dirección: El Castillo de Peñas Blancas de San Ramón

Teléfono: 24794169

Actividad Principal: Touroperador